9
Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst

Aan de orde is de behandeling van:
- **het wetsvoorstel Wijziging van de Algemene wet inzake rijksbelastingen en enige andere wetten in verband met een regeling voor het elektronische berichtenverkeer (Wet elektronisch berichtenverkeer belastingdienst) (34196).**

De **voorzitter**:
Ik heet de staatssecretaris van Financiën van harte welkom in de Eerste Kamer.

De beraadslaging wordt geopend.

☐

De heer **Knapen** (CDA):
Voorzitter. Laat ik allereerst de staatssecretaris danken voor de uitvoerige en gedetailleerde beantwoording van de vragen, die ook wij hadden. Laat ik daar meteen iets aan toevoegen: ik proef bij mezelf en mijn fractie een zekere aarzeling over dit onderwerp. Wij willen immers niet op de stoel van het management gaan zitten. Als parlementen dat doen, zijn er aan het end van de dag meestal alleen maar verliezers. Dat gezegd zijnde: het gaat hier om belastheffing, een kernfunctie van de staat. Volgens sommige geleerden is die zelfs hét kenmerk van een functionerende staat. Dat rechtvaardigt zorgvuldigheid en behoedzaamheid en dat verzet zich eigenlijk tegen experimenten.

Onze fractie juicht de richting waar de staatssecretaris met dit wetsontwerp heen wil, van harte toe. Als het goed loopt, werkt het slagvaardigheid en flexibiliteit in het verkeer tussen burger en Belastingdienst in de hand. Dat is wat we allemaal zouden willen zien. Het precaire zit hem evenwel in de overgang van het een naar het ander. We weten allemaal hoezeer de Belastingdienst richting schipbreuk is geduwd door allerlei oneigenlijke neventaken. Daarom letten we extra op wrijvingsrisico's in overgangsperiodes.

Onze fractie had gevraagd of de staatssecretaris niet een wat langere gewenningsperiode dan één jaar zou kunnen betrachten waarin zowel op papier als digitaal kan worden gecommuniceerd. Daarop antwoordt hij: voor de Belastingdienst is het onmogelijk tot in lengte van jaren twee processen naast elkaar te laten lopen. Dat begrijp ik, en daarom hadden we dat ook niet gevraagd. Er is een verschil tussen wat we hadden gevraagd, namelijk wat langer, en wat de staatssecretaris antwoordt, namelijk tot in lengte van jaren. Graag ontvang ik een reactie van de staatssecretaris.

Tot slot nog de HUBA, de hulp bij aangifte. Ik zou zelf zulke afkortingen nooit in de mond nemen, want ambtelijke afkortingen zijn altijd het begin van vervreemding tussen overheid en burger, maar dat terzijde. We hebben het alleen al over 120.917 personen van 71 en ouder die in het peiljaar 2013 op papier aangifte deden. Zij moeten allemaal naar balies van belastingkantoren, of krijgen hulp van ouderenbonden of, als ze geluk hebben, van hun kinderen. Natuurlijk heeft de staatssecretaris gelijk wanneer hij schrijft dat deze groep jaarlijks in omvang afneemt. Dat is nu eenmaal bij uitstek een kenmerk van deze leeftijdscategorie. Maar toch, we hebben het over mensen van vlees en bloed, over belastingbetalers. Is een wat langere overgangsperiode voor zo'n groep technisch onuitvoerbaar? Is het duur, misschien te duur? En zo ja, wat mag zoiets dan eigenlijk kosten? Daarom doe ik nogmaals de oproep om behoedzaamheid te betrachten. Wat voor u en voor mij misschien een kleinigheid is, kan voor vele eerzame burgers immers een horde zijn, die niet als een horde maar als diepe onrechtvaardigheid wordt gevoeld.

☐

De heer **Ester** (ChristenUnie):
Voorzitter. Het voldoen aan fiscale verplichtingen is meer dan een louter financiële transactie tussen burger en overheid. Er zit een groter verhaal achter. Het heeft ook te maken met burgerzin, gemeenschapsplicht en bijdragen aan de financiële kracht van een samenleving. Op basis van politiek overeengekomen normen bepaalt de overheid welk deel van het inkomen of vermogen van de burger in de gemeenschapspot terechtkomt. Vanuit deze collectieve voorziening worden publieke goederen gefinancierd. Die gedeelde normen zijn in de politieke arena tot stand gekomen op basis van waarden rond verdelende rechtvaardigheid. Belastingheffing door de overheid bindt de burger aan de samenleving en de samenleving aan de burger. Burger en overheid komen elkaar dus rechtstreeks tegen in het fiscale domein. Het gaat daarbij voor beide partijen om gewichtige zaken. Er zijn immers zowel private als collectieve belangen in het geding. Goede communicatie is daarbij essentieel. Het feit dat burger en overheid elkaar in het fiscale domein zo rechtstreeks ontmoeten, op het snijvlak van persoonlijke en gemeenschappelijke waarden, leidt tot de stelling dat er geen drempels die de communicatie tussen burger en overheid in de weg zitten, moeten worden opgeworpen die de toegang tot dit domein bemoeilijken.

Daar zit nu net de kern van onze grote zorg over dit wetsvoorstel, namelijk dat het de communicatie tussen Belastingdienst en belastingplichtige uitsluitend nog elektronisch wil laten verlopen. Voor sommige groepen belastingplichtigen is dit een brug te ver. Hier wreekt zich de basale sociologische vaststelling dat digitale vaardigheden ongelijk verdeeld zijn in de samenleving. Sommige waarnemers spreken zelfs van een digital divide. Velen hebben de digitale revolutie omarmd, maar anderen kunnen maar moeilijk mee komen. Ondanks ons hoge welvaartsniveau en opleidingspeil kent ons land een omvangrijke groep van zo'n 1,5 miljoen laaggeletterden. Mensen met beperkte verstandelijke vermogens, sommige groepen ouderen, maar ook mensen zonder computer, kunnen zich met moeite staande houden door de digitale revolutie. Zij kunnen niet voldoen aan de digitale bekwaamheden die het elektronisch belastingverkeer vereist. Zij zullen bijgevolg ook hiervoor moeten terugvallen op mantelzorg — dat hulpverleningscircuit is al overbelast — of op commerciële fiscale dienstverleners.

Het zijn deze groepen Nederlanders waar de ChristenUniefractie zich grote zorgen om maakt. Deze groepen zullen, ondanks de ondersteuning die de Belastingdienst hen biedt, letterlijk de aansluiting missen. Zij ervaren de toegang tot het fiscale domein door de digitalisering als een blokkade en als buitensluiting. Mijn fractie noteert weinig passie en mededogen bij het kabinet in de memorie van toelichting en de memorie van antwoord voor de beperkte digitale vaardigheden van deze groepen belastingplichtigen. Er worden wel veel woorden gewijd aan de ondersteuning

van deze groepen, maar de voorgenomen daden vindt mijn fractie niet overtuigend.

Laat mij duidelijk zijn. Ook de ChristenUnie ziet dat de route naar digitalisering van de belastingaangifte onomkeerbaar is. Het systeem biedt efficiencyvoordelen en leidt tot kostenbesparing; daarover weinig twijfel. De meerderheid van de belastingplichtigen zal zich daar graag naar voegen. Maar daar gaat onze bekommernis ook niet naar uit. Mijn fractie vraagt primair aandacht voor kwetsbare groepen belastingplichtigen die om tal van uiteenlopende redenen een achterhoedepositie innemen in de digitale ratrace. Voor hen maken termen als "DigiD", "DigiD machtigen berichtenbox" of "notificatiefunctie" deel uit van een wondere wereld die de hunne niet is. Zij hebben ook geen mailadres. Het is onze overtuiging dat wij veel meer tijd moeten nemen om deze kwetsbare groepen te begeleiden en ondersteunen.

De voorziene ingangstermijn van het komende fiscale jaar komt simpelweg te vroeg. De snelheid waarmee de staatssecretaris het wetsvoorstel wil invoeren, verhoudt zich slecht tot onze analyse van kwetsbare groepen van digitale achterblijvers. Waarom wordt er niet wat meer tijd genomen? Wat gaat er nou eigenlijk mis als deze groepen wordt gegund om hun belastingaangifte en hun communicatie met de overheid op de oude, papieren wijze te voldoen? Komt er dan niet veel meer balans in het rijmen van private en collectieve belangen? Waarom deze haast? Waarom zo weinig gevoel voor zwakkere groepen belastingplichtigen die buiten de digitale boot dreigen te vallen? Wij zouden graag zien dat de staatssecretaris zijn toch wat technocratische opstelling wat meer verknoopt met compassie voor belastingplichtigen die het niet ontbreekt aan fiscale burgerzin maar wel aan digitale competenties. Wij vragen de staatsecretaris het tweesporenbeleid van elektronische en niet-elektronische belastingaangifte en de communicatie tussen burger en overheid die daarmee verbonden is, te continueren. Kan de staatssecretaris de balans op dit punt eens opmaken?

We moeten de kloof in de overheidscommunicatie met de burger dichten en niet groter maken. Digitale zelfredzaamheid is bij lange na nog geen werkelijkheid. Bovendien blijkt uit CBS-cijfers dat zo'n 40% van de Nederlanders tussen de 65 en 75 jaar niet over internet beschikt. Hoe denkt de staatssecretaris hen de elektronische aangifteplicht op te leggen en überhaupt via digitale weg met hen te communiceren? Deze groep moeten we gewoon het alternatief van papieren communicatie blijven bieden. Ik sluit mij aan bij de uitspraak van CDA-woordvoerder Omtzigt aan de overkant. Hij stelde dat zijn fractie het wetsvoorstel als een "rozewolkwet" ziet, een wet die "vol zit met onrealistisch wensdenken".

Uit eigen onderzoek van de staatssecretaris blijkt dat een op de zes burgers zichzelf niet in staat acht om in contact te treden met de Belastingdienst en niet weet hoe hulp te vinden bij het invullen van de aangifte. Dat geeft toch zeer te denken. Omgekeerd blijkt uit onderzoek dat de overheid er niet goed in slaagt om ouderen en laagopgeleiden via elektronische communicatie te bereiken. Zo concludeert onze Nationale Ombudsman dat persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk is om deze groepen te ondersteunen. Burgers, aldus de Ombudsman, willen een keuze hebben tussen papieren en digitale communicatie. En minister Plasterk schrijft in zijn Visiebrief digitale overheid 2017 terecht: "Er zullen steeds alternatieven moeten zijn voor burgers die de mogelijkheden of vaardigheden missen om hun contacten met de overheid via de digitale weg te kunnen regelen. Persoonlijk contact met de overheid moet voor deze burgers mogelijk blijven." Heldere conclusies, zo dunkt mij.

Ondanks onze vragen daarover, blijft de ChristenUnie-fractie in het ongewisse wanneer nu precies de berichtenstroom geheel elektronisch moet plaatsvinden. Wat is het precieze tijdpad en welke volgorde geldt daarbij? Kan de staatssecretaris dit nog eens duidelijk uit de doeken doen? Wij begrijpen dat al in 2017 de aangifte inkomstenbelasting alleen nog elektronisch kan worden gedaan en dat de voorlopige en definitieve aanslagen alleen nog elektronisch worden verzonden. Dit is een wel zeer kort tijdpad. Denkt de staatssecretaris nu werkelijk dat hij de digitale competenties van kwetsbare groepen in het tussenliggende jaar op orde krijgt? Denkt hij dat de digitale kloof dan gedicht wordt? Wanneer is nu precies het eind van de gewenningsperiode voorzien? Graag helderheid op dit punt.

De staatssecretaris gebruikt veel zinnen in de onderliggende stukken over hoe hij de belastingplichtigen gaat ondersteunen bij dit verplichte elektronisch berichtenverkeer. Veel van deze ondersteuning, zo blijkt mijn fractie, is staand beleid. Welke nieuwe vormen van ondersteuning biedt de Belastingdienst die hoort bij deze nieuwe fase in de communicatie tussen overheid en burger? Is daar ook meer budget voor en zo ja, hoeveel? Wordt persoonlijke dienstverlening via persoonlijk contact geïntensiveerd? Welke dienstverlening wordt nu precies voor de door mij genoemde zwakke groepen ingezet? Nemen we hun noden wel serieus? De verwijzing naar het HUBA-systeem is wat pijnlijk in dit verband. Het gaat hier immers om dienstverlening via een computer bij de balie van de Belastingdienst.

Ik sluit af. De ChristenUnie-fractie ziet de voordelen van digitalisering van de belastingaangifte. Maar het zijn vooral voordelen voor de Belastingdienst zelf en voor belastingplichtigen die digitaal vaardig zijn. Kwetsbare belastingplichtigen komen maar moeilijk mee in deze tijd van vergaande digitalisering. Zij ervaren blokkades in hun toegang tot de overheid. Mijn fractie pleit er voor meer tijd te nemen voor de invoering van de elektronische aangifteplicht en veel meer tijd te besteden aan het op orde krijgen van de fiscale ondersteuningsstructuur voor deze groepen.

Het zal duidelijk zijn dat mijn fractie moeite heeft met dit wetsvoorstel. Wij wachten de antwoorden van de staatssecretaris op onze vragen met belangstelling af.

☐

Mevrouw **Prast** (D66):
Voorzitter. De fractieleden van D66 danken de staatssecretaris voor zijn antwoorden op onze schriftelijke vragen over dit wetsvoorstel dat een "eenvoudiger, eenduidiger en informeler contact tussen belastingplichtigen en de Belastingdienst" beoogt.

Ik ga even terug in de tijd. Een half jaar geleden bood DUO, de Dienst Uitvoering Onderwijs, excuses aan aan 10.000 mbo-studenten. Ik citeer een bericht uit de Volkskrant van 17 maart 2015: "Eind februari werden duizenden mbo-studenten verrast met een dwangbevel. (...) Ze hadden hun lesgeld niet betaald. (...) Daarom werd het bedrag verhoogd met €300. (...) De deurwaarder kwam voor ons uit het niets,

zegt de vader van een van de studenten. Zijn zoon was een van de 140.000 studenten die de post van DUO alleen nog digitaal ontvangen. Elke keer als er een nieuw bericht over bijvoorbeeld lesgeld of een achterstallige betaling in het persoonlijke DUO portaal klaarstaat, worden de studenten daarover gemaild. Dat waren neutrale mailtjes waarin alleen gezegd werd dat er een nieuw bericht klaarstond, zegt de woordvoerder van DUO. Dit weekend ontvingen de tienduizend studenten daarom een brief waarin staat dat ze de €300 aan extra kosten niet hoeven te betalen. DUO had er niet van uit mogen gaan dat de berichten in het DUO portaal worden gelezen, constateert de uitvoeringsinstantie zelf. 'De mails die we hebben gestuurd waren blijkbaar geen trigger om in te loggen. We hadden dwingender moeten communiceren', geeft de woordvoerder toe. 'En omdat het om zo'n grote groep gaat, hebben we besloten dat de extra kosten voor onze rekening komen'." Einde van het digitale liedje was dat DUO minder snel het collegegeld ontving, 1 miljoen euro kwijt was aan invorderingskosten, en in een slecht blaadje kwam bij studenten en hun ouders.

Het voorliggende wetsvoorstel verschilt in een aantal opzichten van de DUO-aanpak. Ten eerste ging het bij DUO alleen om studenten die van tevoren zelf hadden aangegeven de berichten alleen nog elektronisch te willen ontvangen. Belastingplichtigen hebben, als deze Kamer dit wetsvoorstel goedkeurt, geen keus: ze moeten. In de tweede plaats krijgen belastingplichtigen volgens dit wetsvoorstel niet, zoals de studenten wel, standaard een waarschuwing in hun e-mail dat er een bericht voor ze klaarstaat. Ze kunnen wel een waarschuwing krijgen — notificatie heet dat in het voorstel — maar alleen als ze erom vragen. Wie zwijgt krijgt niets. Dat is de standaard, en we weten dat 80% van de mensen daardoor wordt beïnvloed. Verder zijn belastingplichtigen gemiddeld een stuk ouder dan de studenten, en naar ik mag aannemen gemiddeld minder digiminded en -vaardig. Als studenten al moeite hebben met dit systeem, hoe moet dat straks dan met de gemiddelde belastingbetaler en met ouderen? Zullen de problemen die zich voordoen als we dit wetsvoorstel goedkeuren niet groter, ja zelfs veel groter zijn dan die bij de studenten? Mijn fractie realiseert zich dat er al aan dit wetsvoorstel werd gewerkt voordat het DUO-digidrama bekend werd. Maar moeten we daar niet een les uit trekken nu het nog kan? Van de betreffende studenten kreeg ruim 7% een deurwaarder op de stoep. Als dat percentage bij belastingplichtigen hetzelfde is, zou het gaan om 700.000 personen. DUO was aan 10.000 studenten 1 miljoen kwijt. Dan zou het de Belastingdienst 70 miljoen kosten, meer dan de besparing van 60 miljoen per jaar die de staatssecretaris met de overgang op het nieuwe systeem verwacht te realiseren. Maakt de Belastingdienst niet dit gebaar, dan zadelt hij de belastingplichtigen met deze kosten op. Dat is alleen nog maar de directe schade, want de belastingmoraal wordt beïnvloed door de manier waarop mensen zich bejegend voelen.

Kleine, subtiele veranderingen kunnen groot effect hebben op de naleving. Zo leidt boventekenen — het plaatsen van de handtekening aan het begin van het aangifteformulier — tot meer dan een halvering van het percentage mensen dat "sjoemelt" met de aangifte. Uit onderzoek van de Belastingdienst zelf blijkt dat belastingplichtigen bijna twee keer zo snel reageren als op hun blauwe envelop een persoonlijk ogende boodschap staat. Heeft de staatssecretaris hiermee rekening gehouden bij de raming van de besparing voor de Belastingdienst?

In de schriftelijke ronde heb ik de staatssecretaris gevraagd of de Belastingdienst net als DUO ook de aanmaningen digitaal zal versturen. De staatssecretaris antwoordt dat dit nog niet bekend is en mede bepaald zal worden door de ervaringen, maar dat dit op enig moment wel het geval zal zijn. Betekent dit dat de Belastingdienst nog niet weet op welke wijze hij volgend jaar aanmaningen zal versturen? Of dat aanmaningen volgend jaar nog op papier verstuurd zullen worden? Wij vragen de staatssecretaris ook of het bedrag van 60 miljoen dat hij verwacht te besparen, uitgaat van schriftelijke aanmaningen of aanmaningen via het voorgestelde digitale kanaal en verder of hij verwacht dat er komend jaar meer aanmaningen verstuurd moeten worden.

De staatssecretaris stelt in zijn memorie van antwoord naar aanleiding van een vraag van mijn fractie dat de mate van het gemak bij het voldoen aan een verplichting de bereidheid tot naleving daarvan vergroot, dat de Belastingdienst hier sterk op inzet en dat dit wetsvoorstel daarvoor de randvoorwaarden schept. Mijn fractie is bezorgd dat dit wetsvoorstel het belastingplichtigen eerder moeilijker dan gemakkelijker maakt.

Het wetsvoorstel lijkt misschien bij oppervlakkig lezen slechts een overgang van papieren naar elektronisch berichtenverkeer, maar dat is het niet. Het zou zo'n overgang zijn als burgers de post van de belastingdienst als attachment krijgen in hun eigen e-mail. Daar zou de fractie van D66 in beginsel — namelijk als dat voldoende veilig zou zijn - voorstander van zijn, al helemaal als de belastingplichtige contact op kan nemen met de Belastingdienst door op de antwoordknop te drukken. Het wetsvoorstel wil echter dat burgers een digibox aanmaken en die periodiek controleren om te zien of er post van de Belastingdienst in zit. Kortom, het wetsvoorstel wil twee veranderingen: van papier naar elektronisch — dat is prima, bepaalde groepen uitgezonderd — en van eigen brievenbus naar externe postbus. Dat laatste is vragen om moeilijkheden. Alsof burgers hun blauwe envelop niet meer in hun eigen brievenbus zouden ontvangen, maar in een externe postbus, waar ze actief naartoe moeten gaan terwijl ze niet weten wanneer daar post binnenkomt, maar wel dat dit niet meer dan een paar keer per jaar is. Als de staatssecretaris dat zou voorstellen voor de papieren post, zou de Kamer toch zeggen: die is gek geworden? We hebben het ook nog eens over belasting heffen. Dat ervaart de burger al als iets wat niet prettig is.

Voorzitter: Broekers-Knol

Mevrouw **Prast** (D66):
In de onderbouwing van het wetsvoorstel geeft de regering aan dat 95% van de belastingaangiften digitaal is. In het debat in de Tweede Kamer noemde de staatssecretaris dat 90% van de 65-plussers en 86% van de 71-plussers digitaal aangifte doet en dat we het niet moeten koppelen aan leeftijd. Maar dat is verzenden. Mijn fractie heeft moeite met het ontvangen, namelijk het dwingen van de belastingplichtige om berichten digitaal in een externe, dus niet de eigen, postbus te ontvangen. Die mogelijkheid is er nu trouwens al. De Belastingdienst heeft mensen opgeroepen om daartoe hun account op mijnoverheid.nl te activeren. Ik heb de staatssecretaris gevraagd hoeveel belastingplichtigen dit al hebben gedaan; dat blijkt nog geen 20% te zijn. De staatssecretaris belooft een campagne. Eerder zei hij in

de Tweede Kamer: als 30% van de belastingbetalers zijn berichtenbox nog niet eens heeft geactiveerd, zegt dat wel wat. Op dit moment is dat percentage meer dan twee keer zo hoog, 80. Zegt dat niet genoeg?

Volgens de memorie van toelichting is het verzenden en ontvangen van berichten op papier meer werk dan het verzenden of ontvangen van dezelfde berichten langs elektronische weg. De fractie van D66 heeft de staatssecretaris om een toelichting hierop gevraagd. Hij geeft in zijn memorie van antwoord toe dat "het inloggen inderdaad meer tijd zal kosten dan naar de brievenbus lopen en de post eruit halen". Hij licht toe dat het mindere werk hem zit in opruimen en archiveren. Het gaat mijn fractie er echter vooral om dat de belastingplichtige niet eens weet wanneer hij moet inloggen. Het is geen automatisme zoals het openen van de eigen post, papier of digitaal. Wij vragen de staatssecretaris naar de mogelijkheid om het berichtenverkeer in het vervolg te laten plaatsvinden via de eigen mailbox van de belastingplichtige en om mensen die dat niet willen de mogelijkheid te blijven geven om papieren post te ontvangen. Dat laatste zou mensen helpen die om welke reden dan ook, bijvoorbeeld leeftijd, niet goed met internet overweg kunnen of die niet nog een extra code willen of kunnen onthouden.

We kunnen ons voorstellen dat dit niet veilig is, maar DigiD is evenmin waterdicht. Dat weten we sinds de Bulgarenfraude. Op het huidige niveau is het een zeer makkelijk te manipuleren middel. Niet voor niets gebruiken veel Europese belastingdiensten een ander systeem, vergelijkbaar met wat onze banken doen. Een kijkje bij de buren moet al veel waardevolle informatie kunnen opleveren. Ik begrijp dat de staatssecretaris graag wil besparen op de uitvoeringskosten, maar in dit geval zou dat wel eens kunnen betekenen: bezint eer ge begint. Ziet de staatssecretaris kans om een parallel systeem met papieren ontvangst van belastingpost mogelijk te maken of een uitvoeringstoets te doen en alleen bij gebleken succes het nieuwe systeem in te voeren?

Ik rond af. Mijn fractie heeft moeite met dit wetsvoorstel, niet omdat wij bezwaar maken tegen de overgang van papieren naar digitale communicatie voor wie dat aankan, maar vanwege het feit dat geadresseerden hun post niet in een eigen bus ontvangen en evenmin weten of er iets in hun externe bus is aangekomen. Ook hebben we moeite met de digidwang die aan burgers wordt opgelegd. Ten slotte zijn wij er niet van overtuigd — nu formuleer ik het heel voorzichtig — dat hiermee de verwachte besparingen zullen worden gerealiseerd en de naleving op peil blijft. De staatssecretaris wil de Belastingdienst redden. Dat juichen we toe, maar haastige spoed is zelden goed. Het is de taak van deze Kamer om de handhaafbaarheid en uitvoerbaarheid van voorgenomen wetgeving te beoordelen, in dit geval ook in het belang van de Belastingdienst. Ik zie uit naar het antwoord van de staatssecretaris.

De **voorzitter**:
Ik ga op de bel drukken, want nu komt de maidenspeech van de heer Van de Ven.

☐

De heer **Van de Ven** (VVD):
Mevrouw de voorzitter. De maidenspeech van een nieuw lid van de Eerste Kamer is een mooi gebruik van dit hoge huis. Vandaag word ik officieel voorgesteld aan de pluriforme politieke gemeenschap die deze Kamer thans vormt. Als liberaal en lid van dé liberale fractie VVD wil ik graag van de gelegenheid gebruikmaken om mij toegankelijk te tonen. Ik zie met belangstelling en met vertrouwen uit naar een vruchtbare samenwerking met alle fracties en met de regering in het belang van de gehele samenleving.

Deze 56ste werkdag wil ik gebruiken om de Griffier en alle leden van zijn staf van harte te bedanken voor de exemplarische opvang en begeleiding vanaf mijn installatie op 9 juni. De veelheid aan indrukken in de afgelopen 56 dagen maakt dat ik de betrokkenheid van de ambtelijke ondersteuning wil roemen. Dank u wel voor uw inzet. Ik verzoek de Griffier mijn erkentelijkheid aan zijn medewerkers over te brengen.

De Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst is aan de orde. De VVD-fractie onderschrijft de logische stap van de invoering van de Wet EBB in de keten van de voortschrijdende informatietechnologie. Mijn fractie is daarmee positief over dit wetsvoorstel. De VVD-fractie heeft wel enige vragen bij de toepassing en de werking van de Wet EBB voor de aangifte inkomstenbelasting voor particulieren vanaf 2016. Voordat ik overstap op het wetsvoorstel wil ik de leden allereerst kort informeren over hetgeen mij als liberaal en VVD'er motiveert bij mijn Kamerwerkzaamheden.

Onderdeel van mijn eerste optreden in dit huis is dat u na afloop nog een toelichting geeft op de achtergronden van het nieuwe lid. Ik moet vermoeden dat u deze Kamer informeert over mijn keuze in 1973 om Nederland te beoordelen tegen de achtergrond van de fiscaliteit. In de afgelopen 42 jaar zijn bij mij inzichten gerijpt over de fiscaliteit die ik met een voorbeeld wil toelichten.

De werknemer die twee keer modaal, €70.000, verdient en een huurhuis heeft van €900 per maand, houdt na betaling van loonheffing en huur circa €32.000 over. Verminderd voor vakantiegeld betekent dat minder dan €2.500 per maand. Maar bij de bestedingen begint het belastingfeest: omzetbelasting, accijnzen, ziektekostenpremies, milieuheffingen, motorrijtuigenbelasting, provinciale opcenten, heffingen lagere overheden, assurantiebelastingen enzovoorts, enzovoorts. De overheid heeft vanaf de jaren zeventig van de vorige eeuw de belastingdruk alleen maar verhoogd. De gemiddelde burger heeft inmiddels na belastingen nauwelijks financiële ruimte om een kapotte wasmachine te vervangen. Maar een politicus kan het geluk van de burger niet vergroten met een nieuwe wasmachine.

Ik vind vanuit mijn liberale ankers dat met de huidige heffingsdruk de onafhankelijkheid van de burger is gekortwiekt. De diepe financieel-economische crisis vanaf 2008 heeft duidelijk gemaakt dat de burger moet beschikken over een financiële buffer voor calamiteiten. Het mag duidelijk zijn dat ik de investering van de regering met 5 miljard in de portemonnee van de burger toejuich. De belastingwig tussen bruto- en netto-inkomsten moet ook verkleind worden met het oog op het creëren van werkgelegenheid. De effectieve belastingdruk laat weinig ruimte over voor ver-

dere lastenverzwaring. Ik hoop op een verdere vermindering van de belastingdruk vanuit mijn visie dat een onafhankelijke burger ook mondig is om vermogen op te bouwen en om zelf te beslissen over bepaalde bestedingen. Mijn inzet in dit hoge huis is dus de portemonnee van de burger. De heffing van belastingen is gebaseerd op beginselen. Die beginselen zijn met name het draagkrachtbeginsel, het beginsel van de bevoorrechte verkrijging en het profijtbeginsel. Deze beginselen worden nauwelijks in ere gehouden. Nu geldt het principe "pakken wat je pakken kan". Nieuwe lastenverzwaringen onder nieuwe wetgeving worden niet langer getoetst aan belastingprincipes. In de afgelopen 60 jaar is geen nieuw belastingbeginsel bedacht. Ter gelegenheid van mijn maidenspeech bepleit ik een nieuw belastingbeginsel: het vermogensopbouwbeginsel. Zoals betoogd, meen ik dat iedere burger het recht heeft om uit zijn inkomen een vrij besteedbaar vermogen op te bouwen en over te houden als appeltje voor de dorst, dus inkomen, belastingen, bestedingen en ook vermogensopbouw. Dat vermogen moet er zijn voor onverwachte uitgaven en voor financieel moeilijke tijden. Met de financieel-economische crises beseffen we dat medeburgers buiten hun schuld om in de problemen kunnen komen, waarvoor zij helaas geen financiële buffer hebben.

Ik wil er thans toe overgaan om namens de VVD-fractie een aantal vragen te stellen bij de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst. Mijn fractie beoordeelt de Wet EBB tegen de achtergrond van de Generieke Digitale Infrastructuur voor Nederland in de aanloop tot invoering van de Wet digitale overheid in 2017. Digitalisering van onze samenleving is onvermijdelijk en het is goed dat de overheid daar werk van maakt. De Belastingdienst vervult een voortrekkersrol. Dit wetsvoorstel verdient daarmee een compliment.

Mijn fractie leest in de memorie van antwoord van 18 september dat de particulier vanaf het belastingjaar 2016 verplicht wordt zijn aangifte inkomstenbelasting digitaal in te dienen. Over drie maanden start dus het tijdperk van de digitaal verplichte aangifte inkomstenbelasting. Het valt te verwachten dat particulieren in 2017 massaal met een druk op de knop hun vooringevulde aangiftebiljet 2016 zullen indienen. Ik verzoek de staatssecretaris te bevestigen dat de particulier vanaf het aangiftejaar 2016 zijn aangifte inkomstenbelasting verplicht elektronisch moet indienen. Is het zijn verwachting dat particulieren nagenoeg zonder uitzondering gebruik gaan maken van het vooringevulde aangiftebiljet inkomstenbelasting?

De vooringevulde aangifte inkomstenbelasting voor particulieren heeft een hoge vlucht genomen. Het is echter de indruk van de leden van de VVD-fractie dat de vooringevulde aangifte verder moet worden verbeterd. Als voorbeeld van gegevens die bij de Belastingdienst op 1 maart beschikbaar zijn, maar nog niet zijn verwerkt in het aangiftebiljet inkomstenbelasting over het voorafgaande jaar, geldt dividend en samenhangende dividendbelasting in geval van een winstuitkering aan een directeur-grootaandeelhouder. Een ander voorbeeld betreft gemeentelijke vacatiegelden. Die gegevens zijn wel beschikbaar voor 1 maart, maar niet vooringevuld. Ook is de opname in het vooringevulde aangiftebiljet van de schenking aan een algemeen nut beogende instelling, een ANBI, nog niet geregeld. Dit zijn enkele voorbeelden, maar er zijn er meer.

De leden van mijn fractie hebben de volgende vragen bij de kwaliteit van het vooringevulde aangiftebiljet inkomstenbelasting voor particulieren. Kan de staatssecretaris toezeggen dat het vooringevulde aangiftebiljet inkomstenbelasting 2016 voor de particulier het komende jaar wordt geperfectioneerd, nu de particulier vanaf maart 2017 verplicht digitaal aangifte moet doen? De VVD-fractie verzoekt de staatssecretaris om bij het vooringevulde aangiftebiljet inkomstenbelasting 2016 een lijst te verstrekken met inkomensbestanddelen die door de Belastingdienst nog niet zijn verwerkt in dat biljet. Die lijst dient er dan toe om de belastingplichtige attent te maken op zijn inkomensbestanddelen die buiten het overheidstraject van het voorinvullen vallen.

Een verdere vraag van andere aard is hoe de staatssecretaris kan bewerkstelligen dat de belastingplichtige burger, de particulier, met een druk op de knop zijn verplicht elektronische aangifte correct en volledig indient. Zal de particulier niet al te gemakkelijk op de aangifteknop drukken in de, mogelijk onjuiste, veronderstelling dat zijn vooringevulde aangiftebiljet inkomstenbelasting volledig en correct is? Wil de staatssecretaris toezeggen dat tegen het najaar van 2017, als het Belastingplan 2018 aan de orde komt, op het ministerie van Financiën over de aangiftencampagne inkomstenbelasting 2016 voor particulieren informatie geordend is opgebouwd en beschikbaar is, zodat kan worden beoordeeld in hoeverre het vooringevulde aangiftebiljet geen belastinglek oplevert? Wil hij tegen die datum ook informatie geordend opbouwen die inzicht biedt in de handhaving van de invordering van de door de particulier verschuldigde belasting? Ik dank de staatssecretaris voor zijn antwoorden op de vragen van de VVD-fractie.

Ik kom tot een afronding. Ceterum censeo institutum peculii exstruendi adhibendum esse. Dat is potjeslatijn en het betekent: en overigens ben ik van mening dat het vermogensopbouwbeginsel van toepassing moet zijn.

Ik dank u voor uw aandacht. Dixi.

De **voorzitter**:
Dank u wel, mijnheer Van de Ven. Ik ben blij dat u de vertaling er nog even bij heeft gegeven zojuist. Het was inderdaad potjeslatijn, maar het was wel boeiend.

Mijn hartelijke gelukwensen met uw maidenspeech. Op 9 juni van dit jaar werd u beëdigd als lid van dit huis. U bent lid van de commissies voor Financiën, voor Europese Zaken, voor Koninkrijksrelaties en voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het fiscale onderwerp dat wij vandaag behandelen, is bij uitstek een onderwerp waar u zich in thuis voelt en dat hebben wij ook gehoord. U bent afgestudeerd in het belastingrecht in Leiden en in 1979 begon u in uw eerste baan als belastinginspecteur. Vanaf 1980 hield u zich op het ministerie vijf jaar lang bezig met de fiscaliteit van buitenlandse diplomaten en het personeel van internationale organisaties in Nederland. Daarna maakte u de overstap naar wat toen nog Moret Ernst & Young heette, en nu Ernst & Young of EY, waar u uiteindelijk partner werd.

Vier jaar geleden maakte u een radicale ommezwaai en werd u zelfstandig belastingadviseur. U besloot ook om uw juridische horizon te verbreden en terug te keren in de collegebankjes. Niet bij uw alma mater, maar bij de Open Universiteit in Heerlen. Daar volgde u de vakken procesrecht, formeel strafrecht en materieel strafrecht. Als ik dat zo zie, gaat het om het behalen van het civiel effect. Ik denk

dat ik dat wel goed heb begrepen, want dan kun je fiscale advocatuur doen.

U bent al ruim 25 jaar politiek actief bij de VVD. Het overgrote deel daarvan was u afwisselend lid en voorzitter van de VVD-commissie voor belastingen. Verder hebt u zich ingezet voor de partij als lid van de partijraad, als landelijk penningmeester en als secretaris en voorzitter van de afdeling Alkemade.

Vandaag hebt u de officiële aftrap gegeven van uw werk als volksvertegenwoordiger, bij een onderwerp dat u, zoals gezegd, uitstekend past. Het is een onderwerp dat ogenschijnlijk mijlenver afstaat van het andere onderwerp dat vandaag op onze plenaire agenda staat en inmiddels behandeld is. Maar schijn bedriegt en dat zal ik uitleggen.

De vader van de Nederlandse belastingdienst is — dat weet u ongetwijfeld, mijnheer Van de Ven, maar dan behoort u tot wel een select gezelschap — Alexander Gogel, een onkreukbare liberaal die in de Franse tijd een bureaucratische en gecentraliseerde belastingdienst wist op te bouwen en de toenmalige torenhoge staatsschuld op orde bracht. Wat wellicht nog minder mensen weten, is dat Gogel door Lodewijk Napoleon werd belast met de oprichting van een nationale kunstverzameling waaruit het huidige Rijksmuseum is ontstaan, een museum dat binnenkort in mede-eigendom twee bijzondere stukken Nederlands erfgoed hoopt tentoon te kunnen stellen. Zo komen de twee onderwerpen van vandaag wonderwel samen.

Mijnheer Van de Ven, ik wens u alle succes met uw verdere bijdrage aan het werk van de Kamer en ik schors zo de vergadering om de collegae de gelegenheid te geven om u geluk te wensen met uw maidenspeech. Ik heb echter vandaag al eerder gezegd, bij een andere maidenspeech, dat ik zelf graag de eerste ben om geluk te wensen. Dat heb ik eerder vandaag niet gedaan, want ik dacht dat iedereen dat inmiddels wel wist. Toen moest ik er echter toch nog even tussen komen. Ik vraag de leden dus om even te wachten tot ik de heer Van de Ven heb gefeliciteerd.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

☐

Mevrouw **Sent** (PvdA):
Voorzitter. Graag wil ik beginnen met het uitspreken van felicitaties aan het adres van de heer Van de Ven met zijn mooie maidenspeech. Wij verheugen ons om onze samenwerking de komende periode.

Vandaag behandelen wij een wetsvoorstel dat beoogt om het berichtenverkeer tussen de belastingplichtige en de Belastingdienst op langere termijn uitsluitend nog langs elektronische weg te laten plaatsvinden. Met het digitaliseren van het berichtenverkeer kan de dienstverlening aan de belastingplichtige verbeterd worden en kunnen de administratieve lasten beperkt worden, zo meent de regering. Welnu, volgens de komiek Will Rogers is het enige verschil tussen de dood en de belastingen dat de dood niet erger wordt telkens als het Amerikaanse Congres bijeenkomt. Van harte hoop ik dat de belastingen beter worden als de Nederlandse senaat bijeenkomt. Daartoe brengt de PvdA graag drie aspecten van het voorliggende wetsvoorstel onder de aandacht van de staatssecretaris.

Het eerste punt betreft het perspectief van de belastingplichtige die de digitalisering omarmt. Wat opvalt uit het onderzoek De burger gaat digitaal van de Nationale Ombudsman, is dat de meerderheid van de burgers vindt dat digitale dienstverlening voordelen heeft. Echter, 95% van de burgers wil zelf kunnen kiezen om al dan niet digitaal te gaan. Tegelijkertijd dwingt het voorliggende wetsvoorstel burgers digitale contacten af. Waarom kiest de staatssecretaris ervoor, geen gehoor te geven aan deze vrijwel unanieme behoefte van burgers om zelf te kunnen kiezen? Ook de Universiteit Twente doet in het onderzoek De eOverheid vanuit gebruikersperspectief een aantal behartigenswaardige aanbevelingen. Zo wordt geadviseerd om positieve prikkels te gebruiken in de relatief vroege fase van elektronische dienstenontwikkeling. De staatssecretaris schrijft in de memorie van antwoord dat de Belastingdienst structureel gebruik maakt van inzichten als deze uit de gedragswetenschappen bij het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening. Graag verneemt mijn fractie van hem in hoeverre bij de uitvoering van het voorliggende wetsvoorstel lessen uit de gedragswetenschappen worden getrokken.

Het tweede punt betreft het perspectief van de belastingplichtige die de digitalisering niet omarmt. Wat opvalt uit het voornoemde onderzoek De burger gaat digitaal van de Nationale Ombudsman, is dat niet alle burgers mee kunnen komen met de digitale ontwikkelingen en een flinke groep blijvend problemen ervaart met digitale diensten. Worden gebruikers van verschillende achtergrond voldoende bij het ontwerpen van de digitale diensten betrokken? Wordt in alle fasen van de ontwikkeling voldoende rekening gehouden met de principes van design-for-all, zodat de dienstverlening ook bruikbaar is voor mensen met beperkingen, zoals mensen die blind of slechtziend zijn? In de memorie van antwoord valt te lezen dat 17% behoefte heeft aan hulp, maar deze nog niet weet te vinden. De Nationale Ombudsman adviseert dan ook structurele ondersteuning aan te bieden voor burgers die moeite blijven houden met digitale dienstverlening, zodat ook voor hen toegang tot de overheid gewaarborgd is. Meent de staatssecretaris dat de overheid hieraan voldoet met de maatregelen zoals hij uiteenzet in de memorie van antwoord? Zo ja, waarop baseert hij die mening? Wat opvalt in de memorie van antwoord is dat de Belastingdienst niet beschikt over persoonskenmerken van de groepen burgers die nog op papier contact zoeken met de Belastingdienst. Hoe kan de staatssecretaris dan menen deze groepen toch te kunnen bereiken?

In de memorie van antwoord schrijft de staatssecretaris dat veel aandacht wordt besteed aan de vindbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van diensten van de Belastingdienst. Hier worden bijvoorbeeld gebruikerspanels voor het testen van portalen en het ontwikkelen van een nieuwe website gebruikt. Maar de flinke groep die blijvend problemen ervaart met digitale diensten is naar alle waarschijnlijkheid geen lid van dergelijke gebruikerspanels. En de klantengroep die om de twee weken door de Belastingdienst wordt bevraagd over verschillende vraagstukken rond digitale dienstverlening wordt hoogstwaarschijnlijk digitaal bevraagd en is daarmee niet representatief. Welke consequenties verbindt de staatssecretaris hieraan?

Daar komt bij dat het niet onwaarschijnlijk is dat de belastingplichtige die de digitalisering niet omarmt juist extra afhankelijk is van de goede werking en uitvoering van regelingen. De Nationale Ombudsman concludeert in het rapport In het krijt bij de overheid dat er onnodig veel pro-

bleemschulden ontstaan, juist omdat al de verschillende overheidsregelingen zo complex en vaak zo onoverzichtelijk en onvoorspelbaar in hun uitwerking zijn. Het gevolg is dat de overheid in de praktijk de belangrijkste schuldeiser van Nederland is. Hoe meent de staatssecretaris dat het voorliggende wetsvoorstel in deze context zich verhoudt tot de elementaire zorgplicht van de overheid voor al haar burgers?

Het derde en laatste punt betreft de veiligheid van de digitale infrastructuur. Wat wederom opvalt uit het onderzoek De burger gaat digitaal van de Nationale Ombudsman, is dat het vertrouwen van burgers in hun digitale overheid niet erg groot is. De Nationale Ombudsman adviseert dan ook gerichte acties om het vertrouwen in de digitale overheid te herstellen. Hoe verhoudt het voorliggende wetsvoorstel zich tot dit advies, zo vraagt mijn fractie de staatssecretaris. In dit kader is het zorgwekkend dat DigiD zich in feite aan het einde van de levenscyclus bevindt. Zo constateert de Algemene Rekenkamer in haar brief van 27 oktober 2014 dat de aanbevelingen inzake de beveiliging van de DigiD-omgeving niet zijn opgevolgd. De inschatting van de Algemene Rekenkamer is dat door de uitvoering van het actieplan dat moet leiden tot een DigiD-omgeving die voldoet aan de beveiligingsnormen de komende periode de beveiligingsrisico's weliswaar worden verminderd, maar niet alle beveiligingsrisico's worden weggenomen. Welke consequenties verbindt de staatssecretaris hieraan?

De staatssecretaris schrijft in de memorie van antwoord dat het kabinet in samenwerking met private partijen werkt aan het eID-stelsel. eID moet zowel bedrijven als burgers toegang gaan geven tot online dienstverlening van zowel de overheid als het bedrijfsleven. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) stelt dat in het project op dit moment nog onvoldoende aandacht is voor drie punten die onderdeel zijn van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp): verantwoordelijkheid, beveiliging en het gebruik van burgerservicenummers. Daar komt bij dat de volledige invoering lang op zich laat wachten. Graag verneemt mijn fractie van de staatssecretaris welke consequenties hij hieraan verbindt.

Ik rond af. Digitalisering wordt algemeen als vooruitgang gezien. Daardoor dreigen de ogen gesloten te worden voor kosten, risico's en nadelen. De PvdA heeft in deze plenaire bijdrage gepoogd de ogen te openen voor de behoeften van de belastingplichtigen in al hun diversiteit, juist vanwege de bijzondere positie van de overheid in het digitaliseringsproces. Mijn fractie ziet dan ook met veel belangstelling uit naar de antwoorden van de staatssecretaris.

☐

Mevrouw **Gerkens** (SP):
Voorzitter. Dit kabinet toonde bij het aantreden een enorme ambitie met de elektronische overheid. In 2016 zou alle communicatie via de elektronische weg moeten gaan. Zover is het nog lang niet gekomen, maar met dit wetsvoorstel laat de staatssecretaris zien dat er gestaag aan deze route gebouwd wordt. De leden van de fractie van de SP zien de absolute meerwaarde van elektronische berichtgeving. De gang naar de brievenbus kan worden vervangen door een druk op de knop. Het is niet meer van deze tijd om te blijven communiceren middels papier.

Wanneer we gaan communiceren op digitale wijze, zo leert het voorbeeld in Denemarken ons, is het het beste om dit voor 100% in één keer te doen. Uitgangspunt moet zijn dat we digitaal communiceren, tenzij iemand aangeeft dat niet te kunnen. Een dergelijke opstelling bij het UWV zorgde ervoor dat slechts 10% van de contacten niet digitaal is. Het kan dus. Ik spreek hiermee overigens geen waardeoordeel uit over de kwaliteit van die digitale dienstverlening van het UWV; daar is nog wel wat over te zeggen. Vervolgens is mijn fractie ook van mening dat men moet kijken naar welke waarborgen er nodig zijn voor een dergelijke communicatie. Daarbij spelen in mijn ogen drie factoren een rol: toegankelijkheid, klantgerichtheid en veiligheid.

Nederland telt circa 4 miljoen mensen die moeite hebben met lezen. Van blinden en slechtzienden tot mensen die dyslectisch of laaggeletterd zijn. Voor deze grote groep heeft de overheid webrichtlijnen opgesteld. Helaas constateert mijn fractie dat heel veel websites van de overheid hier niet aan voldoen. Zo ook de website van de Belastingdienst. Kan de staatssecretaris ervoor zorgen dat voor het eind van het jaar de website volledig voldoet aan de webrichtlijnen?

De communicatie en het aangifteformulier worden nu digitaal. Op welke wijze wordt hierbij rekening gehouden met de toegankelijkheid? De toegankelijkheid is namelijk niet alleen belangrijk voor de websites, maar ook voor de applicaties die verplicht worden voor burgers. Wordt de communicatie gedaan met een dyslectievriendelijk lettertype? En worden ook de andere tips in de webrichtlijnen meegenomen in de ontwikkeling?

Dan de klantvriendelijkheid. Op dit moment wordt de Belastingdienst nog heel veel gebeld. De medewerkers helpen dan bij vragen over het invullen van de aangifte. Heeft de Belastingdienst overwogen om ook hulp te bieden via de chat? De grootste uitdaging zal zijn of mensen de notificatie wel zien. De staatssecretaris zegt dat mails kunnen verdwijnen in cyberspace, spamfilters, prullenbak of door, zoals ik wel vaker meemaak, een sprong van de kat op het toetsenbord, of gewoonweg een computer- of internetstoring. Dat kan echter ook gebeuren met een notificatie. Wat zijn de gevolgen als iemand een notificatie mist? Daar zijn natuurlijk wel wat maatregelen voor te bedenken. Mijn collega aan de overkant suggereerde al sms-notificatie, en ik zou graag nog eens van de staatssecretaris horen waarom hij dat zo'n slecht idee vindt. Ook kan de overheid signaleren of de berichten gelezen zijn. Bij het niet lezen van een bericht kan men dan opnieuw notificeren. Nu moet de notificatie bovendien aangezet worden in de instellingen. De staatssecretaris vraagt hierbij wel heel veel digihandigheid van de gemiddelde Nederlander. Zo ver zijn we nog niet. Waarom zet de staatssecretaris deze notificatie niet default aan?

Ook de SP denkt dat met voldoende ondersteuning mensen die niet gewend zijn aan digitale communicatie, geholpen kunnen worden. De staatssecretaris wijst op allerlei mogelijkheden. Met name de ouderen kunnen rekenen op steun via vakbonden of computerverenigingen. Deze zijn echter niet kostenvrij. Sterker nog: het kan mensen zelfs extra kosten opleveren. Laagdrempelige toegang tot de ondersteuning is van groot belang. Is de staatssecretaris bereid om voldoende ondersteuning aan te bieden? Wil hij ook monitoren of deze ondersteuning afdoende is? En is hij bereid geld vrij te maken om ervoor te zorgen dat er genoeg

laagdrempelige ondersteuning is, wanneer uit de monitoring blijkt dat er problemen zijn met de financiering van die ondersteuning?

Dan de veiligheid. Ik weet dat de Belastingdienst haar uiterste best doet om de zaak goed beveiligd te houden. Maar een onkraakbare kluis bestaat niet. We gaan dus ook niet doen alsof dat wel kan. De vraag die ik wel kan neerleggen bij de staatssecretaris is hoe de overheid haar uiterste best blijft doen. ICT-problemen bij de overheid zijn al vele jaren een doorn in het oog van het parlement. Mijn fractie is dan ook uitermate verontrust over het ad-interimhoofd van het op te richten BIT, het Bureau ICT-toetsing. Hij werkte voorheen bij Capgemini en werkt nu bij Deloitte. Deze man mag het team gaan samenstellen. Dat geeft geen vertrouwen in de urgentie met betrekking tot het oplossen van ICT-problemen, maar veel meer nog geeft het blijk van een halsstarrige weigering om lessen te trekken uit het verleden. En dat is precies wat nu wel nodig is. Graag een reactie hierop van de staatssecretaris.

Ik wil ook nog wat zeggen over DigiD, maar ik begrijp de spagaat waarin we ons bevinden, namelijk dat deze staatssecretaris niet over DigiD gaat, maar er wel aan meewerkt. Ook gaat deze staatssecretaris niet over ICT-veiligheid, niet over digibewust zijn, en toch zijn dit allemaal zaken die aan dit onderwerp raken. Dit geeft maar weer aan hoe belangrijk het hele ICT-denken bij de overheid is. Dus ga ik de staatssecretaris toch wat vragen stellen over DigiD. Want inderdaad, zoals gezegd, DigiD is nog steeds onveilig. Aan de overkant heb ik al jaren geleden gevraagd om een beter systeem. Vorig jaar is nog in deze Kamer daarom gevraagd bij monde van mevrouw Duthler. Al jaren werken we met dit systeem in afwachting van inderdaad het eID. En voorzitter, ik zal u zeggen: dat eID komt er echt nog lang niet. Er zijn zo veel problemen mee om dat veilig te krijgen en vooral om vertrouwen te kweken en draagvlak te creëren. Er wordt namelijk eerst gesproken over eID alleen voor de burger, dan voor bedrijven, dan voor een dienst en vervolgens voor alle diensten, voor alle diensten en bedrijven, en nu praat men ook over een eID-systeem voor heel Europa. Tegen de tijd dat we dat voor elkaar hebben, sta ik hier allang niet meer. Wil de staatssecretaris zich in de tussentijd inzetten voor een nieuw DigiD-systeem dan wel een veiliger systeem?

Tot slot een klein dingetje. Bij de voorbereiding van dit debat wilde ik naar de site van MijnOverheid gaan. Ik behoor tot de mensen die zich daarvoor allang hebben ingeschreven. Ik ken dus MijnOverheid. Ik toetste "mijnoverheid.nl" in. "Www" toets ik niet meer in. De server was onvindbaar. Dus toets ik "www.mijnoverheid.nl" in, maar die server was ook onvindbaar. Google vertelde me toen dat het "www.mijn.overheid.nl" was. Ik weet niet welke IT-marketeergenius dit bedacht heeft, maar ik zal u zeggen dat het gros van de mensen dat echt niet gaat bedenken. Wil de staatssecretaris dus de URL-naam aanhouden die ook in de huisstijl wordt gebruikt?

De **voorzitter**:
Ik schors de vergadering tot 19.15 uur, en ik hoop dat het iedereen lukt om de maaltijd dan tot zich genomen te hebben.

De vergadering wordt van 18.34 uur tot 19.20 uur geschorst.

De **voorzitter**:
Ik moet nog een mededeling doen die aan het begin van de vergadering vanmiddag niet gedaan is. Bij dezen.

Ingekomen is een brief van de voorzitter van de vaste commissie voor Buitenlandse Zaken, Defensie en Ontwikkelingssamenwerking d.d. 29 september 2015 aan de Voorzitter van de Eerste Kamer houdende het advies om de brief van de ministers van Buitenlandse Zaken, van Defensie, voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking en van Veiligheid en Justitie d.d. 19 juni 2015 inzake de verlenging van de Nederlandse bijdrage aan MINUSMA tot eind 2016 voor kennisgeving aan te nemen. De brief ligt in de zaal ter inzage. Als aan het einde van de vergadering daartegen geen bezwaren zijn ingekomen, neem ik aan dat de Kamer zich met het advies van de commissie voor BDO heeft verenigd.

Het woord is aan de staatssecretaris voor zijn antwoord in eerste termijn.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Voorzitter. Allereerst feliciteer ik de heer Van de Ven met zijn maidenspeech. Het is leuk dat ik daarbij mocht zijn. Ik zal uiteraard op zijn vragen ingaan. Ik dank de anderen ook voor hun vragen. De Kamer waakt over de uitvoerbaarheid, maar ook over de toegankelijkheid. Dat is een goede zaak, want we hebben juist in de fiscaliteit veel problemen gezien met de toegankelijkheid en de uitvoerbaarheid. Het is goed dat wij het daarover hebben en dat het goed getoetst wordt. Om te bewijzen dat ik niet de oogkleppende "digimaan" ben die de Kamer misschien vreest, heb ik al mijn aantekeningen traditiegetrouw handgeschreven op kladjes. Ik hoop dat dit het betoog alleen maar geloofwaardiger maakt.

Ik ga even één stap achteruit. We hebben het over de digitale berichten, maar die zijn natuurlijk onderdeel van een groter geheel. Als we één stap achteruit doen en het hele schilderij bekijken en vervolgens op het onderwerp inzoomen, weten we in elk geval waarvan het onderdeel is: de bredere agenda van de Belastingdienst. Dat was voor mij de aanleiding om hier te komen. We hebben er een in mijn ogen uitstekende staatssecretaris op verloren. Dat was voor mij de aanleiding en daarom beschouw ik het natuurlijk ook als mijn opdracht. Dat zag er in het begin niet zo erg mooi uit. Oude systemen waren niet gekoppeld. De informatie was allemaal gescheiden. Alles was los. Er vond steeds stroevere en verouderde communicatie plaats met de belastingplichtigen. Er waren steeds minder mensen over voor de controle. Het was een ambachtelijk proces, maar het ambacht was een beetje uitgewerkt. Het was een hopeloos gejuridificeerd proces waarin ieder van u in deze zaal zich door wel vijf juridische beschikkingen heen moet worstelen voordat u een keer uw belastingen kunt betalen. Er waren 20.000 hardwerkende, maar "geblutste" medewerkers. Dat was het beeld dat we aantroffen. En daar was de grote droom van alles in één systeem: we stoppen er een paar miljard in en dan hebben we dat ene systeem waar alles in zit. Ik denk niet dat er iemand in deze zaal is die echt gelooft dat we een paar miljard in de Belastingdienst in één groot ICT-project moeten stoppen om het allemaal in een keer op te lossen.

Gemiddeld zijn we nu anderhalf jaar verder en zijn we een stapje vooruitgekomen. De bestaande systemen zijn inmiddels grotendeels gekoppeld, overigens met bestaande software en met heel beperkte middelen. Dit betekent dat de controle niet meer langs eenvoudige vuistregels of buikgevoel hoeft, maar dat we aan analyse van big data kunnen doen om te zien waar de trefkans het grootst is. De trefkans van de inspecteur schiet daarmee omhoog. We staan aan de vooravond van een grote dejuridiseringsoperatie, de "ontenveloppisering" en een digitalisering. Waar gaat dat heen? Het moet uiteindelijk gaan — de Kamer zal mij eraan moeten houden — naar een Belastingdienst die uiteindelijk meer zal ophalen met een kleinere dienst: op middellange termijn zelfs tot 5.000 mensen minder. Het zou voor het eerst sinds mijn geboortejaar zijn dat de Belastingdienst kleiner wordt. Dat is het grotere schilderij, maar onderdeel daarvan is het elektronisch berichtenverkeer.

Het elektronisch berichtenverkeer is natuurlijk geen novum. Overigens heeft ook geen van de woordvoerders dat gezegd. Het is geen maanlanding. Het stond al in het regeerakkoord dat alles vanaf 2017 digitaal moet kunnen, maar een deel daarvan zal ook digitaal moeten. Ik zal er later op terugkomen waarom "moeten" en "kunnen" toch in elkaars verlengde moeten liggen. We hebben het ook al gezien in de Verzamelwet SZW: een stapsgewijze verplichting naar een meer digitale omgeving. De toeslagen doen we bijna allemaal al digitaal. Dat is nog niet verplicht, maar er zijn slechts heel weinig mensen die papieren formulieren aanvragen. Het gaat om 500 op de 1 miljoen definitieve toekenningen in 2014. Ook in andere landen gebeurt dat. In Denemarken en Estland is alles verplicht digitaal. Finland is een belangrijke case. Daar heeft men dezelfde inspanning gedaan, maar het werd niet verplicht. Ik kom er zo op terug. Veel woordvoerders stelden daarom niet zozeer vragen over het of, maar meer over het hoe en het wanneer. Dat hoorde ik ook in het betoog van mevrouw Prast. Ik denk niet dat zij de digitalisering aan het ontkennen is, maar zij maakt zich wel zorgen over het invoeringstraject. Zij gaf een aantal voorbeelden — dat maakte haar betoog ook heel geloofwaardig — waarin het niet zo goed is gegaan.

Waar richten we ons op? We richten ons op wat ik noem een intelligente invoering. Dat betekent stap voor stap. Een stap is getest en geslaagd voordat je een volgende stap neemt. Je begint met de veiligste stromen. Je begint dus typisch met de jaarberichten. Bij toeslagen begin je bij de automatische continueerbrief van toeslagen. Als je daar niets mee doet of die niet ontvangt, gaat het niet mis. Je begint natuurlijk niet met de bezwaarschriften of de aanmaningen. Mevrouw Prast noemde de dwangbevelen. Nou, die komen niet in aanmerking om in het begin van dit traject te worden meegenomen. Dat is vragen om ellende. Elke keer als we een stap doen, lopen we een jaar parallel met papier en digitaal. Moet het meer dan een jaar zijn, dan wordt het meer dan een jaar. Maar een invoeringstraject, een tijdpad is er daarmee niet. Er is gevraagd of het tijdpad niet te overspannen is, maar er is geen tijdpad. Als het slaagt, dan maken we de volgende stap. Als het nog niet slaagt, dan kijken we waaraan dat ligt en repareren we het. We monitoren het gebruik. Wordt het gelezen? Bij wie wordt het wel en bij wie wordt het niet gelezen? Waaraan zou dat kunnen liggen? Wat kunnen we daarop verzinnen? De Belastingdienst wordt daarbij geholpen door mensen die we zelf in dienst hebben: nudgingspecialisten. Ik weet niet of dat woord in de Van Dale staat en of de woordvoerders daar "loop heen" bij denken of dat zij er juist academisch in geschoold zijn. De nudgingspecialisten van de Belastingdienst lokken en framen iedereen naar het juiste digitale gebruik. Er zijn experts bij betrokken van Universiteit Twente, die bij iedere stap bekijken of het een geslaagde stap is. Als het dat niet is, dan zijn we niet aan de volgende stap toe. Als de automatische continueerbrief niet goed wordt gelezen, geopend en geraadpleegd, zijn we ook aan de bezwaarschriften en de aanmaningen niet toe.

We houden daarbij ook contact met de vangnetpartijen, zoals ouderenbonden. Dat is de monitoring waarnaar mevrouw Gerkens vraagt. Die partijen melden hun ervaringen en vertellen ons waaraan het zou kunnen schorten. Dat is, zoals de heer Knapen het noemde, de behoedzaamheid die wij moeten betrachten met betrekking tot de oudere belastingbetaler. We meten via panels, een soort gebruikersgroepen, wat er gebeurt, waarop mensen reageren en waarop niet. Ten slotte maken we gebruik van een slimme notificatie. Dit betekent dat er notificatiemails zijn. Mevrouw Gerkens vroeg waarom we die niet automatisch aanzetten. Als je jezelf kenbaar maakt op MijnOverheid en je activeert dat, dan wordt meteen aan je gevraagd op welk mailadres je bereikbaar bent. Dan staat dat automatisch aan. Dit betekent dat je daar je berichten kunt vinden. Er komen automatisch notificatiemails. De ervaring leert — de nudgingspecialisten vertellen dat ook — dat als je "you've got mail" stuurt, wat overigens klinkt als een heel spannende film, mensen niet getriggerd worden om te kijken naar die mail. Je moet een inhoudsvolle notificatiemail sturen. Men moet nieuwsgierig worden naar waarover het gaat en het belangrijk vinden om die mail te openen.

Waarom gaat dat via notificatiemails en niet via bijvoorbeeld sms? Het gaat in de toekomst ook niet met notificatiemails. Ik heb hier de bèta-bètaversie van de app op mijn telefoon. Als ik hier wijs uit kan worden, dan wordt het misschien wel een keer de bètaversie. Dit betekent dat je straks voor de berichtenbox van MijnOverheid een icoontje hebt dat weergeeft hoeveel mails er zijn. Ik heb er nu vier. De bèta-bètaversie werkt nog niet erg goed, kan ik zeggen, maar dat is mijn probleem. Dat moet straks niet het probleem van de gebruiker worden. In die omgeving vind je — dat is ook een reden om boven die 20% uit te komen — alles wat je met de overheid te maken hebt. Nu is het een vrij oninteressant portaal, maar straks wordt het hét middel voor je kinderopvangtoeslag, je apk, je paspoort enzovoort. Die dingen komen allemaal samen op je mobiel. Via notificatiemail of iets anders vind je wat daar is. Dit moet allemaal nog wel worden getest. Het wordt nu ook allemaal op mij getest, want ik behoor tot de testdoelgroep, die uit mensen bestaat met minder dan gemiddeld geduld met digitale hulpmiddelen. Ik biecht het maar op. Dat is de manier. Het tijdspad is dus het tijdspad. De gebruiker bepaalt het tijdspad. Als het werkt, kunnen we sneller. Als het niet werkt, hebben we een probleem op te lossen. Dat hebben we dan ook. De Belastingdienst is natuurlijk problemen aan het oplossen die later voor het gehele Rijk gelden. Als we de berichtenbox niet gaan gebruiken, hebben we namelijk een groter probleem.

De vraag blijft of dit voor iedereen een haalbare kaart is. De heer Ester stelt de vraag op zo'n manier dat hij aangeeft niet te denken dat dit voor iedereen een haalbare kaart is. Ik denk dat hij zelfs suggereerde dat ik een technocraat was. Hij noemde mij niet direct zo, maar waarschuwde wel voor de technocraten en haalde de heer Omtzigt aan als degene die ons moet redden van de technocratie. Nu weet ik niet of ik dat het gelukkigste voorbeeld vind, maar dat mag

iedereen zelf bepalen. Hoe dan ook, het moet wel werken, ook voor groepen die het daarmee minder gemakkelijk hebben.

De inkomstenbelasting is al bijna helemaal digitaal. Nu blijkt uit de nieuwste cijfers dat 89% van de mensen die ouder dan 72 jaar zijn al digitaal aangifte doet. Doen al die mensen dat zelf? Nee, maar dat deden zij vroeger ook niet allemaal zelf. Een heleboel mensen vinden het überhaupt ingewikkelde materie. Van de ouderen van 72 jaar wordt de aangifte dus voor 89% digitaal afgehandeld. Dit percentage gaat ieder jaar omhoog. Juist voor mensen die dat hele fiscale gedoe nogal moeilijk vinden, is digitaal de uitkomst. Vroeger moesten we bij wijze van spreken helemaal afreizen naar oma in Winterswijk om daar in het dressoir te wroeten en naar de papieren te grasduinen om dan de aangifteformulieren in te vullen, reizend vanuit — waar woonden we ook alweer? — zeg Schiedam. Nu doen we dat digitaal. Het wordt dus ook voor de hulpverschaffer gemakkelijker om hulp te verschaffen. Dat geldt niet alleen voor de hulpverschaffer binnen het gezin of de familie, wat heel veel voorkomt, maar ook voor de Hulp bij Aangifte, waarop groepen aangewezen zijn die niet van die gezins- of familieluxe gebruik kunnen maken. Ik kom natuurlijk af en toe bij de hulp bij aangifte om te zien hoe het werkt en zie daar mensen met een boodschappentas vol papieren zonder dat daar altijd het goede papier bij zit. Het is wel fijn als dat digitaal kan, want dan kan er ter plekke worden gekeken en zijn alle spullen bij de hand. Op den duur wordt een en ander ook nog eens aangevuld met de juiste adviezen en met de vraag of iemand wel aan dit of dat heeft gedacht. Hiermee doel ik op de lijstjes waar de heer Van de Ven naar vraagt. Dat zijn straks natuurlijk de triggers in de digitale omgeving. Gevraagd kan dan worden aan degene die aangifte doet of hij zich realiseert dat iets bijvoorbeeld nog niet in de VIA zit. Daarop kom ik straks terug. Ook voor bewindvoerders over mensen die onder curatele staan, kan een machtiging worden geregeld, waardoor het gemakkelijker wordt voor mensen voor wie de materie moeilijker is.

Eén groep waarover je natuurlijk een bijzondere vraag kunt stellen, bestaat uit mensen die niet "digitaal" zijn, maar wel zelfstandig in staat waren om hun aangifte in te vullen. Dat soort mensen vindt internet blijkbaar ingewikkelder dan fiscaliteit. Daarvoor moet je volgens mij op een heel bijzondere manier geniaal zijn, maar goed, ze bestaan. Voor die groep is ook allerlei ondersteuning beschikbaar. Ik zal straks enkele geleverde en deels structureel te leveren ondersteuningsvormen noemen. Er zullen immers altijd mensen zijn die met een specifiek medium moeite hebben. Zo hadden een heleboel mensen moeite met het medium brief.

Veiligheid is veel genoemd. Laat ik eerst markeren dat digitale veiligheid überhaupt belangrijk is, ook als je digitaal aangifte doen niet verplicht stelt. We hebben het op dit moment alleen niet over digitaal of niet-digitaal; digitaal is er allang. Digitaal aangifte doen is straks ook voor iedereen mogelijk. We hebben het nu alleen maar over de verplichting en de veiligheid. De veiligheidseisen zijn nu net zo streng als in de situatie waarin digitaal aangifte doen niet wordt verplicht. Op zichzelf zetten we hiermee dus niets in gang wat veiligheid belangrijker maakt. De vraag mag wel gesteld worden of het veilig is. Is DigiD bijvoorbeeld ook voldoende veilig? Op dit moment wordt er gewerkt aan een veel veiliger en betrouwbaarder DigiD. Er is een actieplan bij het Rijk, maar er zijn ook private manieren om een veilig identificatiemiddel te verschaffen. Op 15 oktober a.s. begint de Belastingdienst bijvoorbeeld met een pilot om in te loggen met een bankpas. Wij mogen ook aannemen dat de bankpas veilig is, omdat er anders wel heel gemakkelijk geld van bankrekeningen zou verdwijnen. En als er één identificatiemiddel heel veilig moet zijn, dan is het wel dat van je eigen bank, anders heb je echt een groter probleem dan alleen met de aangifte.

Collega Plasterk is met de opvolger van DigiD bezig. Dat doet hij samen en in lijn met de aanbevelingen van het College bescherming persoonsgegevens. Hoe dan ook, de Belastingdienst begint dus al met een pilot om mensen in staat te stellen om in te loggen met, bijvoorbeeld, hun bankpas.

De heer Van de Ven ben ik erg dankbaar voor de aandacht die hij voor de VIA, de vooraf ingevulde aangifte, vraagt. Het is mooi dat de vooraf ingevulde aangifte, die ik persoonlijk altijd nomineer als meest succesvolle ICT-project van het Rijk, nu zo'n belangrijk onderdeel vormt van een maidenspeech. Waarom vind ik die VIA zo succesvol? Ten eerste is de filosofie achter dat ICT-project helemaal conform hetgeen wij voor onszelf hebben uitgestippeld sinds de commissie-Elias: stap voor stap, eerst zien of het werkt en dan weer een volgende stap. Precies zo zien we de uitrol van de digitale communicatie voor ons. De VIA is ieder jaar rijker geworden, wellicht zonder dat wij het allemaal concreet gemerkt hebben. Ieder jaar hoeven we dus minder in te vullen. Nu hoeft al 60% van de mensen niets meer in te vullen, binnenkort is dat 80% en daarna 95%. We vertelden elkaar vijftien jaar geleden op verjaardagsfeestjes: goh, het moet toch kunnen dat je nooit meer iets hoeft in te vullen en dat je alleen maar een handtekening eronder hoeft te zetten? Die handtekening is nu de ja-toets geworden, wederom op dit apparaat: mijn smartphone. Dat heeft de VIA voor ons gedaan. Die VIA levert daarmee een veel grotere bijdrage aan de toegankelijkheid van het belastingstelsel, ook voor laaggeletterden, fiscale analfabeten en iedere andere belastingbetaler, dan elke denkbare brief op de mat.

Ik probeer op de suggesties die de heer Van de Ven voor de VIA heeft gedaan niet in alle haast te reageren, want daarmee zou ik dit zorgvuldig gebalanceerde ICT-project tekort doen. Ik neem de suggestie ter studie mee, zodat ik daar een meer bezonken oordeel over kan geven dan ik vanavond even zou kunnen doen. Ik herhaal dat dit in mijn ogen een van de succesvolste ICT-projecten van het Rijk is. Zo'n project zou ik kapotmaken als ik allerlei bruuske toezeggingen deed die later onverstandig kunnen blijken. Hiermee zeg ik niet dat de suggesties onverstandig zijn. Ik denk dat de heer Van de Ven al langer rondloopt in de fiscaliteit dan ik.

De heer Ester heeft zeer uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor de nieuwe vorm van ondersteuning voor de groepen die het minder gemakkelijk hebben. Na de stemmingen begint er hopelijk een uitvoerige communicatiecampagne. De brief is aan zijn einde gekomen en wordt langzamerhand, stapje voor stapje, vervangen. Mensen moeten dat weten. Zij moeten weten dat er zoiets is als een berichtenbox. Er komen extra telefoonnummers, dus een soort helpdesk, voor mensen die zich afvragen hoe ze digitaal aangifte moeten doen. Verder zijn wij een chatfunctie aan het testen, zodat mensen via de gewone site van de Belastingdienst hulp kunnen krijgen bij het digitaal gaan in die box. Ook de

balies moeten erop worden ingericht. Er gaan zich mensen aan die balies melden die zeggen: alles goed en wel, maar help mij even, hoe moet ik dit aanpakken? Daar krijgen mensen langer de tijd om mensen op weg te helpen met de digitale communicatie. Daarmee wordt in hun planning rekening gehouden. Er zit ook een soort webcarefunctie bij. Dan wordt er via social media gereageerd op mensen die even de weg niet meer weten. Via social media worden mensen dus in de gaten gehouden en geholpen om het voor elkaar te krijgen. Voor intermediairs wordt apart instructiemateriaal gemaakt. Zij worden opgeleid zodat ook zij weer mensen kunnen helpen. Dat kan gaan om brancheorganisaties, koepels, vertegenwoordigende organisaties en vakbonden. Met hen zijn we in overleg om ervoor te zorgen dat zij hun rol goed kunnen spelen. En uiteraard — dat is ook een soort hulp — is er de app die ik zonet noemde, waarop iedereen op een normale manier kan zien wat er in zijn berichtenbox zit. Medio 2016 moet de gewone versie komen. Ik denk dat we de bèta-bètaversie nog maar even niet rondsturen.

Dan blijft natuurlijk de vraag van mevrouw Sent belangrijk. Dit is allemaal waar, maar tot nu toe in dit betoog kon je best zeggen: da's leuk, maar dan is het nog steeds vrijwillig. Waarom moet het eigenlijk verplicht worden, vraagt mevrouw Sent. Al die goede dingen die we doen, daar worden we door geholpen, maar waarom moet het nou zo nodig verplicht? Ik zal de heer Van de Ven met zijn Latijn niet overtreffen, maar ik heb de volgende voor u. Die komt van de directeur van het Deense agentschap voor digitalisering. Slut med papirblanketter og brevpost. Ha, daar zit u, hè? Statistisch gezien heeft een derde van u klassieke talen gehad op de middelbare school, maar dit is Deens en dan hebt u daar niets aan! Hier staat: weg met alle papieren post.

De **voorzitter**:
Ik heb een Deense schoonzoon. Ik kan het verstaan.

Staatssecretaris **Wiebes**:
U speelt vals! Weg met alle papieren post. De Deense ervaring is een live experiment dat ons aantoont dat er, als je mensen niet op een gegeven moment, aan het end van de rit, na alle experimenten en gewenning, ergens toe verplicht, toch te veel mensen zijn die het makkelijk kunnen maar er gewoon niet toe komen. Ik vergelijk het met de Finse situatie. Die mensen hebben net even dat zetje nodig. Nu maak ik mijzelf uiterst kwetsbaar, want hier staat, jawel, een liberaal die grote moeite heeft met paternalisme, te zeggen dat je mensen soms een zetje moet geven. Maar goed, paternalisme is tot daaraan toe als er ook een eigenbelang bij zit. Het eigenbelang is in dit geval dat de Belastingdienst er beter door gaat functioneren, dat de kosten erdoor omlaag kunnen en dat we uiteindelijk, wanneer het kan en niet eerder, van die twee verschillende informatiestromen af kunnen; de papieren en de niet-papieren.

De heer Ester heeft zich bij zijn onderzoek ook gebaseerd op het cijfer dat 40% van de 65-plussers geen internet heeft. Volgens het CBS heeft echter 90% van de 65- tot 75-jarigen internet. 76% van hen is zelfs dagelijks actief. 89% van de 72-plussers doet ook digitaal aangifte. Dat zijn de getallen zoals wij ze ervaren. Ik kan de Kamer wijzen op mijn moeder van 76, die mobiel skypt, maar ja, wat heb je aan mobiel skypen? Dus dat maak ik ook niet waar, zeg ik eerlijk.

Mevrouw Gerkens had nog een aantal vragen over de site van de Belastingdienst. De werkhypothese is dat zij over een verouderde browser beschikt. Als ik namelijk "mijnoverheid" intik, met of zonder spatie en met of zonder punt, dan kom ik op mijn.overheid.nl. Zo brengt de browser je daarheen. Wij denken dus dat het aan haar browser ligt.

De webrichtlijnen zijn belangrijk. Daaraan voldoet de site nog niet op veel zakelijke onderdelen, maar die zijn ook minder prioritair dan de particuliere delen. De particuliere delen voldoen er grotendeels aan, maar er zijn een paar speciale modules die nu worden getest, ook een paar interactieve, die er nog niet helemaal aan voldoen. Tegen mevrouw Gerkens zeg ik ook dat nu wordt geëxperimenteerd met het dyslectisch lettertype. Daar wordt nu aan gewerkt, maar zij heeft gelijk dat het nu nog niet is gerealiseerd. Het zit echter wel degelijk in de plannen.

De heer Ester maakt zich, ook begrijpelijk, zorgen over blinden en over laaggeletterden. Ik moet er wel op wijzen dat de klassieke brief op de deurmat voor blinden en laaggeletterden net zo min ideaal was. In het digitale tijdperk biedt de site van de Belastingdienst voor de meeste onderdelen een voorleesfunctie. Ik weet stellig dat de blauwe brief zichzelf niet automatisch liet voorlezen. De voorleesfunctie is toegevoegd juist voor laaggeletterden en blinden.

Voorzitter, ik heb het idee dat ik nu door de hoofdvragen heen ben. Misschien heb ik een enkel detail gemist, maar daar zal ik zeker op gewezen worden. Ik wilde het echter in eerste termijn hierbij houden.

Mevrouw **Gerkens** (SP):
Complimenten voor de manier waarop de staatssecretaris in korte tijd de vele vragen heeft kunnen beantwoorden. Ik begreep dat hij inderdaad met alle organisaties die hierbij betrokken zijn, blijft monitoren of er voldoende ondersteuning is en of alles gedekt kan worden. Ik heb ook gevraagd of hij van plan is om een klein potje te reserveren voor het geval dat tijdens de monitoring blijkt dat er nog wat financiële steun nodig is.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Mag ik de vraag van mevrouw Gerkens zo interpreteren dat wij doen wat nodig is om het project te laten slagen? Binnen Financiën is het altijd vloeken om over potjes te beginnen. De "ontpotting" van de rijksoverheid heeft plaatsgehad. Overal zaten aparte potjes. Als je bij het ministerie van Financiën bent, wil je alle potjes weg hebben. Maar het blijft zo dat wij doen wat nodig is om dit te laten slagen; dat zeg ik dan ook toe aan mevrouw Gerkens.

Mevrouw **Gerkens** (SP):
Dan begrijp ik dus uit het antwoord van de staatssecretaris dat geld straks geen probleem mag zijn.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Uiteindelijk leidt dit tot een besparing. Als er enige bemoeienis en inspanning nodig is om die besparing te realiseren, zal dat moeten. Ik denk dat we allemaal onderkennen dat we, als het project niet slaagt, in de problemen

komen die mevrouw Prast zonet heeft beschreven, en die zijn uiteindelijk duurder. Dus het antwoord is ja.

Mevrouw **Prast** (D66):
Ik had nog gevraagd of de Belastingdienst nu weet of hij aanmaningen het komende jaar schriftelijk of digitaal gaat versturen.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Wij doen het in het pad dat haalbaar is. Ik kan mevrouw Prast nu al zeggen dat aanmaningen binnen één jaar, en ik zou bijna willen zeggen twee jaar, niet haalbaar zijn. We moeten eerst de minder gevaarlijke stromen gaan testen en daarop goede resultaten krijgen en de Nederlander naar de berichtenbox krijgen. Het sluitstuk zijn de meer "gevaarlijke" documenten waar mevrouw Prast het over heeft.

Mevrouw **Prast** (D66):
En mijn vervolgvraag was: wordt bij die 60 miljoen waarop wordt gerekend, uitgegaan van digitale verzending van aanmaningen of van de kennelijk geplande papieren verzending van aanmaningen?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik denk dat de aanmaningen zo'n klein onderdeel zijn van het geheel dat ik niet weet of dit nu veel uitmaakt. Ik weet wel dat, als je op een gegeven moment helemaal op digitaal bent overgeschakeld, het verzenden van brieven misschien wel contraproductief zou werken. Ik moet het antwoord op deze vraag even schuldig blijven. Ik kan nog even precies vragen naar de opbouw van de 60 miljoen, maar dit zou mijn voorlopige antwoord zijn. Zodra wij gewend zijn aan een digitale omgeving zullen de Kamerleden mij stuk voor stuk voor gek verklaren als ik met het omgekeerde voorstel zou komen: laten we het eens per post doen! Dat is zo bij de aanmaningen, maar ook bij alle andere dingen. Want de veiligheidseisen die we aan digitaal stellen, halen we werkelijk van zijn lang zal ze leven niet met een brief die op de mat belandt. Ik weet toevallig dat wij in Amsterdam een significant deel van de huishoudens eenvoudigweg niet terugvonden, omdat die helemaal niet op het juiste adres geregistreerd stonden. Dat zijn de problemen met papieren post. Als we nu moeten denken aan de veiligheid van papieren post, rillen we eenvoudigweg.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Dan zijn we nu toegekomen aan de tweede termijn van de kant van de Kamer.

☐

De heer **Knapen** (CDA):
Voorzitter. Allereerst dank ik de staatssecretaris voor de beantwoording. Ik moet zeggen dat ik bewondering heb voor zijn vitaliteit en zijn optimisme. Die werken toch wel een beetje aanstekelijk. Dat heb je bij ICT-projecten natuurlijk ook nodig, omdat zij anders niet van de grond komen. De staatssecretaris zegt: als we er meer dan een jaar voor nodig hebben, dan doen we dat. In eerste instantie dacht ik dat er geen valbijl was, waardoor het per se in 2017 moet en parallelstructuren niet mogelijk zijn. De suggestie wordt gewekt, als het meer dan een jaar is, so be it, laten we praktisch blijven en daar rekening mee houden.

Maar verderop maakte de staatssecretaris, als ik het goed begrepen heb, duidelijk dat een paralleltraject, schriftelijk en digitaal, eigenlijk helemaal niet in Frage komt. Hij citeert daarvoor de directeur van een Deens agentschap, die zei wat hij zei, namelijk: doe dat niet, want anders lekt het weg en gaat het meer tijd kosten.

Mijn vraag is, net als die van mijn collega Sent, of het niet mogelijk is om de burger meer en langer te laten kiezen. Hebben wij ook niet iets als een elementaire zorgplicht, die meer is dan alleen maar hulp bij aangifte ter beschikking stellen en nudgen, namelijk ook de mogelijkheid geven om met wat meer tijd, stap voor stap hieraan te wennen? De relatie tussen belasting betalen en het gevoel burger te zijn in een staat is te belangrijk om hier te veel mee te spelen, zoals ik al zei.

Daarom roep ik de staatssecretaris nogmaals op om dit enkele jaren de tijd te geven. Daar storten de bezuinigingen en de Belastingdienst niet van in. Het toont meer compassie vanuit de overheid in de richting van de belastingbetalende burger, vooral de belastingbetalende oudere burger, dan deze valbijlconstructie, die weliswaar heel dienstbaar is gepresenteerd, maar die inhoudt: het is 2017 en daarna is het afgelopen.

☐

De heer **Ester** (ChristenUnie):
Voorzitter. Dank aan de staatssecretaris en zijn ambtenaren voor de beantwoording van onze vragen. Laat duidelijk zijn dat de fractie van de ChristenUnie op zich geen moeite heeft met het ingezette proces van digitalisering van de belastingaangifte en met het elektronisch berichtenverkeer tussen Belastingdienst en belastingplichtige. Dat is een onomkeerbaar proces. Ik heb uitvoerig betoogd dat wij veel zorgen hebben om kwetsbare groepen belastingplichtigen die niet over de juiste digitale vaardigheden beschikken om zich naar behoren te weren, die zich maar met moeite staande kunnen houden; mensen met beperkte verstandelijke vermogens, digibeten, mensen zonder computer, mensen zonder e-mailadres. In deze zaal gaan we er kennelijk van uit dat iedereen een e-mailadres heeft, maar dat is niet het geval. Ook sommige groepen ouderen kunnen maar moeilijk meedoen.

Wij vinden dat met dit wetsvoorstel het hele digitaliseringsproces te zeer wordt versneld. Er zijn groepen die het slachtoffer worden van dit wetsvoorstel en de voorziene ondersteuningsstructuur is nog te weinig op hen toegesneden. Digitale zelfredzaamheid is voor deze groepen niet weggelegd. Het gaat om groepen die juist de bescherming van de overheid behoeven. Mijn fractie blijft op deze aangelegen punten van mening verschillen met de staatssecretaris. Hij heeft een ander wereldbeeld. Dat is de wereld van de digitaal vaardige mensen in Nederland die hun weg wel vinden. Wij willen vooral opkomen en aandacht vragen voor mensen voor wie dat niet geldt. Er wordt een digitale blokkade opgeworpen die de toegang van zwakke groepen belastingplichtigen tot het fiscale domein frustreert. Zo wordt dat ervaren. Dat moeten we ook in het licht van burgerschap en gemeenschapszin niet willen. In die zin is het verhaal niet in balans. De voordelen voor de Belastingdienst

en voor belastingplichtigen zijn evident, maar dat is niet het geval voor groepen die daar niet aan mee kunnen doen.

Mijn fractie is van mening dat we meer tijd moeten nemen voor dit ingrijpende digitaliseringstraject en dat we betere ondersteuning van kwetsbare groepen moeten borgen. Voor groepen die echt niet mee kunnen, moeten we creatief zijn en maatwerk bieden. Wij vinden dat de staatssecretaris hier echt te gehaast is, dat we meer tijd moeten nemen voor het tweesporenbeleid en wat creatiever moeten omgaan met de invoeringstermijn, waar collega Knapen ook op wees. Nu dreigt het betere de vijand van het goede te worden.

Voorzitter. Het zal duidelijk zijn dat wij dit wetsvoorstel niet kunnen steunen.

☐

Mevrouw **Prast** (D66):
Mevrouw de voorzitter. Ik heb een paar dingen gehoord die mij wel blij maakten, bijvoorbeeld dat als er notificatie-e-mails verstuurd worden, ze inhoudsvol zullen zijn. Des te beter, want aan een betekenisloze notificatie heb je natuurlijk niets. Dank daarvoor aan de staatssecretaris.

Ik heb iets gehoord wat mij blij maakte, maar toch eigenlijk weer niet. De staatssecretaris zei dat de gebruiker het tijdpad bepaalt, maar dat is nu juist niet het geval in dit wetsvoorstel. In dit wetsvoorstel bepaalt de ministeriële regeling het tijdpad.

Wat mij opviel en wat mij dan weer wat minder aansprak, is de reactie op de moeite die mevrouw Gerkens had om MijnOverheid te vinden. Het ligt niet aan de Belastingdienst, maar aan mevrouw Gerkens, want zij heeft niet de goede browser. De schuld ligt eigenlijk nooit bij de Belastingdienst, denkt de Belastingdienst.

De staatssecretaris heeft iets gezegd over nudging. Daar weet ik het een en ander van. Nudging is een goede keuzearchitectuur, door deze zo in te stellen dat de burger, of degene tot wie je je richt, zonder nadenken, vanzelfsprekend de goede keuze maakt. Dat is dit nu juist niet. Was het maar zo.

Dan kom ik op de ondersteuning voor wie het tot nu toe zelfstandig kon. De vorm van die ondersteuning is dat de hulpzoeker naar een fysiek loket moet, want de kern is dat de groep waar het hier over gaat, dat niet digitaal doet. Dat even terzijde latend, vraag ik of mensen die tot nu toe zelfstandig dingen konden doen, wat een gevoel van voldoening en kracht geeft, straks hulp moeten zoeken. Dan kun je wel zeggen: die hulp is er en daar steken we tijd, geld en moeite in, maar dat maakt het niet plezieriger voor degenen om wie het gaat. Integendeel. Eigenlijk neem je ze een soort autonomie af.

Dan heb ik nog een uitdaging voor de staatssecretaris. Als deze toezegging wordt gedaan, biedt dat nog de mogelijkheid dat ik positief over dit wetsvoorstel zal spreken in de fractie. Volgens het wetsvoorstel wordt bij ministeriële regeling bepaald op welke wijze het elektronisch berichtenverkeer plaatsvindt. Er kunnen ook bij ministeriële regeling groepen en omstandigheden worden aangewezen waardoor, respectievelijk waaronder het berichtenverkeer anders kan plaatsvinden dan langs elektronische weg. Die ministeriële regeling is er in concept. Onder artikel 2 staan vier groepen genoemd die uitgezonderd zijn van verplicht elektronisch berichtenverkeer. Is de staatssecretaris bereid om daar een groep aan toe te voegen, namelijk iedereen die geen verzoek tot notificatie heeft ingediend?

De staatssecretaris heeft een campagne van de Belastingdienst aangekondigd. Die zou erop gericht kunnen zijn om mensen aan te sporen tot het aanvragen van notificatie. Het optimisme van de staatssecretaris is volgens de heer Knapen aanstekelijk, maar ik zou zeggen dat het bijna aanstekelijk is. Als dat optimisme terecht is, gaan veel mensen de notificatie aanvragen. Blijkt dat niet het geval te zijn, dan moeten we blij zijn dat we de verplichting tot digitale communicatie niet hebben ingevoerd. Als de staatssecretaris stapsgewijs op het punt komt dat de groep kan vervallen, dan vragen wij of hij dit vooraf met de Kamer wil overleggen.

☐

De heer **Van de Ven** (VVD):
Voorzitter. Heel veel dank aan de staatssecretaris voor zijn toelichting en de vele antwoorden die hij heeft gegeven, met name op de vragen van andere fracties. Het beeld dat bij mij opdoemt, is dat van de overgang van de ganzenveer naar de boekdrukkunst. Toen dat gebeurde, was er natuurlijk ook een enorme ophef. Daar zal niet zo zorgvuldig mee omgegaan zijn als nu wordt toegezegd. Er is een ontwikkeling en die kun je niet langer tegenhouden. Je moet er in meegaan. Je kunt je defensief opstellen, maar je kunt ook proberen om er het beste van te maken. Dat is wat ik hoor in de woorden van de staatssecretaris naar aanleiding van de vragen van de andere fracties.

Mijn eigen vragen worden voorwerp van studie. Dat is goed. Het kan liggen aan de aard van de vragen. De staatssecretaris heeft geen toezegging gedaan, maar ik zou graag weten op welke termijn ik iets hoor. Enerzijds hoor ik graag een termijn, anderzijds hoop ik dat ik op mijn zes vragen ook zes antwoorden krijg, laatstelijk ter gelegenheid van het Belastingplan 2017. Dat is dus in het najaar van 2016, want in 2017 komt de eerste verplichte digitale aangifte.

☐

Mevrouw **Sent** (PvdA):
Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de voortvarendheid en het enthousiasme waarmee hij de vragen in eerste termijn heeft beantwoord. Digitalisering lijkt niet te stuiten. Vaak betekent het een vooruitgang, maar niet altijd. Juist vanwege de elementaire zorgplicht van de overheid hebben wij er bij de staatssecretaris op aangedrongen het proces voor het elektronische berichtenverkeer bij de Belastingdienst in goede banen te leiden. Daartoe hebben wij in eerste termijn in het bijzonder aandacht gevraagd voor drie aspecten van het voorliggende wetsvoorstel. Graag loop ik die in tweede termijn op volgorde langs.

Ons eerste punt betreft de belastingplichtigen die de digitalisering omarmen en behoefte hebben om keuzes te kunnen maken. Wij zijn overtuigd door de lessen uit het Deense experiment. We vragen de staatssecretaris nog wel om iets meer toe te lichten wat de verschillen zijn tussen de Deense en de Nederlandse context en in hoeverre de lessen daadwerkelijk vertaald kunnen worden naar de Nederlandse situatie. We zijn uiteraard blij met de nudging specialisten

bij de Belastingdienst. Wat resteert is het pleidooi van de staatssecretaris dat de gebruiker het tijdspad bepaalt. In hoeverre gebeurt dat? Wat als het tijdspad niet is zoals de staatssecretaris verwacht? Welke positie heeft het parlement als het tijdspad niet is zoals verwacht en de gebruiker niet tevreden is over de voortgang? In hoeverre worden wij daarvan op de hoogte gehouden en in hoeverre kunnen wij er invloed op uitoefenen?

Ons tweede punt betreft de belastingplichtigen die de digitalisering niet omarmen. We zijn blij dat zogenaamde vangnetgroepen betrokken worden bij de vormgeving van de digitalisering. Wij hebben opgemerkt dat er structurele ondersteuning moet komen ten behoeve van de toegankelijkheid. We zijn blij dat de staatssecretaris heeft gezegd dat deze ondersteuning structureel blijft. Hij beloofde ons nog een aantal details over de ondersteuning. Deze zou ik graag nog vernemen, want ik heb ze niet in zijn eerste termijn gehoord.

Het derde punt betreft de veiligheid van de digitale infrastructuur. Wij begrijpen dat er een voortdurende zoektocht is naar nieuwe, veilige digitale stelsels. Als nieuwe mogelijkheden zich voordoen, bemerken wij veel vertrouwen bij de staatssecretaris dat het zal goedkomen met deze ontwikkelingen. Wij zouden echter iets meer gerustgesteld willen worden en horen graag waarop dit vertrouwen is gebaseerd. Misschien is dat eerder een debat dat wij met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties moeten voeren, maar het onderwerp is ook relevant voor het wetsvoorstel dat wij vandaag behandelen.

Juist vanwege de elementaire zorgplicht van de overheid voor al haar burgers in al hun diversiteit, hopen wij dat de staatssecretaris onze resterende zorgen over het voorliggende wetsvoorstel adequaat kan adresseren.

De **voorzitter**:
Bent u in de gelegenheid om direct te antwoorden of zullen we vijf minuten schorsen?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Mag het tien?

De **voorzitter**:
U wilt tien minuten schorsen.

De vergadering wordt van 20.07 uur tot 20.15 uur geschorst.

De **voorzitter**:
Ik geef het woord aan de staatssecretaris van Financiën.

☐

Staatssecretaris **Wiebes**:
Voorzitter. Ik wil antwoord geven in de volgorde van de vragenstellers. Zo kom ik allereerst bij de heer Knapen uit. In zekere zin is het goed dat hij zijn vraag nog een keer gesteld heeft, want ik ben nog niet helemaal duidelijk geweest en wil hem echt geruststellen. De wensen die hij heeft, heb ik eigenlijk precies in de aanbieding. De kern van zijn betoog is: geef dit enige jaren de tijd. Ik heb dan toch niet over de bühne kunnen krijgen dat dit precies het voorstel is. Het voorstel is om enige jaren, voorbij 2017 en waarschijnlijk ook nog wel voorbij 2019, de tijd te nemen om deze transitie te maken. Maar per stroom die omschakelt, is er één jaar parallel. Als dat voor die stroom niet heeft gewerkt, omdat wij meten, zien, terugkrijgen dat het niet werkt, is dat jaar niet zo goed gekozen, want dat jaar is een minimum en geen maximum. Maar het hele traject gaat een aantal jaren duren; geen twee, maar meer. Dat is precies het idee. Daarmee wordt het geen valbijl, want wie de valbijl hanteert, faalt. Bij DUO was het misschien wel de valbijl, maar wie dit nooit verplicht en uiteindelijk nooit overgaat op "maar nu moet het" wordt een Finland en geen Denemarken. Dit gaat een aantal jaren duren en vergt voortdurende monitoring. Dat is wat ik bedoel met "de belastingbetaler bepaalt het tempo". Ik kom daar straks nog op terug, want mevrouw Prast heeft een vraag gesteld die daarmee te maken heeft. Het voorgaande zei ik ter geruststelling van de heer Knapen, want wat hij zonet uitdrukte is precies, maar dan ook precies, de ambitie.

Misschien wel mijn verdrietigste moment is, vrij oprecht, dat ik de heer Ester niet heb kunnen overtuigen, want de uitgangspunten die hij formuleert, passen de Belastingdienst bij uitstek. De Belastingdienst heeft te maken met iedereen en het past de Belastingdienst niet om zich alleen maar te richten op de digitaal vaardige mens. Belasting betalen en toeslagen ontvangen moet voor iedereen een haalbare kaart zijn. Het is ook niet in het belang van de Belastingdienst om het sommige mensen onmogelijk te maken, want op wiens bordje belandt de rekening als mensen het niet kunnen? Op het bordje van de Belastingdienst, want die moet de wetten uitvoeren en dat lukt niet als mensen dat niet kunnen. Die kwetsbare groepen, zeg ik tegen de heer Ester, bestaan al. Die vullen in de regel hun belastingbiljet niet zelf in. Voor die kwetsbare groepen hebben we een enorme infrastructuur. De Hulp bij Aangifte is een circuit waar 500.000 belastingbetalers in Nederland gebruik van maken. Dat is dus een enorme infrastructuur, bijna een apart maatschappelijk middenveldje, waarin de Belastingdienst zelf, vakbonden en koepelorganisaties op grote locaties als scholen en universiteiten samenkomen om aangiftes te regelen. Het is een indrukwekkend onderdeel van belasting betalen en met elkaar werken. Voor deze groepen wordt de digitalisering een middel om het alleen maar makkelijker maken. Zij vulden het papier al niet in. Sterker nog, ze namen het niet altijd van de mat en het zat ook niet altijd in hun boodschappentas. Digitalisering maakt het voor die mensen meer mogelijk om zich te laten helpen door professionals. Dat gebeurt nu al, zal zo blijven en dat zal structureel het geval zijn, omdat — ik zeg het met verdriet — de fiscaliteit voorlopig eenvoudigweg te complex is voor veel mensen. Ik vind het zeer oprecht spijtig dat ik de heer Ester daar niet van heb kunnen overtuigen.

Ik merk dat ik mevrouw Prast ook nog niet heb overtuigd. De gebruiker bepaalt het tijdspad, zo citeert zij mij. Zij zegt: nee, de ministeriële regeling bepaalt het tijdspad. Dat is een schijntegenstelling. De ministeriële regeling is een manier om iets te formaliseren, maar die moet natuurlijk afgestemd zijn op het management van dit proces. De aftrap in dit debat kwam voor rekening van de heer Knapen, die zei: we moeten niet op de stoel van de manager gaan zitten. Dat moeten we ook niet. We moeten de professionals dus laten bekijken wanneer het wel en niet werkt. Maar in de Tweede Kamer heb ik op basis van een motie de toezegging gedaan dat de Tweede Kamer, en derhalve de Eerste Kamer, elke keer als er een stap wordt gezet, wordt geïnformeerd.

Hoe vindt daarop democratische controle plaats, zoals ook mevrouw Sent vraagt? Het heeft de Tweede Kamer in elk geval nooit ontbroken aan controlerende bewegingen in de richting van de Belastingdienst. Alleen al heb ik zelf drie uur in de Kamer gediscussieerd over de BelastingTelefoon. Daarbij is de problematiek soortgelijk: een verouderd medium waarover veel te zeggen is en waarmee niet alles goed gaat. Ik heb nooit enige aarzeling gevoerd voor een debat daarover, ook al bestaat daar geen ministeriële regeling voor. De ministeriële regeling bepaalt dus niets maar is een formalisering. Het is uiteindelijk de gebruiker die laat zien dat het gaat. Ik heb echter geen mogelijkheid gevonden om aan het verzoek van mevrouw Prast te voldoen. Om geen Finland te worden — daar is het mislukt — maar om een Denemarken te worden — daar is het gelukt — kan ik de opt-out, want dat is het eigenlijk, niet laten bestaan. Als je ervan overtuigd bent dat het kan en je dat hebt laten zien, moet je helemaal aan het end van de rit ook de mensen die er tot dan toe nog niet zo'n zin in hebben gehad, even over de streep helpen. Dat is de Deense les versus de Finse les. Maar daarover wordt de Tweede Kamer, en dus ook de Eerste Kamer, geïnformeerd.

De heer **Knapen** (CDA):
Ik wil het even duidelijk krijgen. De staatssecretaris zegt: de belastingbetaler bepaalt het tempo. Vervolgens zegt hij op vragen van mevrouw Prast dat hij niet tegemoet kan komen aan degenen die aangeven een ander tempo te willen volgen dan degenen die de staatssecretaris idealiter in zijn hoofd heeft. Daarbij verwijst hij naar het citaat van de directeur van dat Deense agentschap. Bepaalt dus de belastingbetaler het tempo, of wil de staatssecretaris het tempo bepalen?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Het tempo wordt bepaald door de belastingbetaler, maar in collectiviteit en niet individueel. Een jaar lang is er een individuele keuze. Het traject gaat enige jaren duren. We zijn hier misschien in 2019 nog over in gesprek. De individuele opt-out verdwijnt uiteindelijk, maar eerst moet het goed gaan.

De heer **Knapen** (CDA):
Als ik het goed begrijp, bepaalt dus niet de belastingbetaler maar de belastingbetaler in collectiviteit c.q. de staatssecretaris het tempo?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik heb gezegd dat je uiteindelijk, helemaal aan het end van de rit en pas als je hebt laten zien dat het kan, een verplichting moet introduceren. Dat is de Deense les, maar dat gaat niet op de valbijlmanier, niet op de DUO-manier, maar nadat de specialisten, de nudgers, de hulpen en de experts van de Universiteit Twente hebben vastgesteld dat het werkt. En pas dan. Aan de opt-out van mevrouw Prast kan ik daarmee helaas niet tegemoetkomen, zij het dat ik hier vaststel dat je iets pas doet als het kan. Als iemand daar om individuele redenen niet voor voelt, is dat een tijdlang allemaal nog toegestaan, maar op een zeker moment niet meer.

Mevrouw Prast vroeg naar de 60 miljoen. Dat bedrag heeft op dit moment betrekking op de huidige toeslagberichten en de berichten van de inkomstenbelasting, dus op de uitnodiging tot het doen van aangifte en de aanslag, dus niet op de aanmaningen. Dat zou er nog bij komen, maar omdat dat verder voorbij de horizon is, zit dat nu niet in dat bedrag. De vraag van de heer Van der Ven ben ik simpelweg vergeten om te beantwoorden. Mijn excuses daarvoor. Het belastingjaar 2016 is het eerste jaar waarvoor volgens de huidige planning de eerste verplichte digitale aangifte bestaat. Dat betekent dat wij dat in het eerste kwartaal van 2017 moeten gaan doen. Grotendeels hebben wij dat overigens al gedaan, want de meeste mensen doen het al op die manier. Nogmaals, als er reden is om aan te nemen dat de belastingbetaler nog niet aan die verplichting toe is, kan het ook nog een jaar worden uitgesteld. Het hangt heel erg van de ervaringen af. Wij wachten de ervaringen af. Wij kijken op de metertjes in de cockpit. Als die niet de goede stand aangeven, moet er worden ingegrepen. Dan moet er harder worden gewerkt, dan moeten er andere dingen worden verzonnen om de belastingbetaler naar het digitale als de vanzelfsprekende route te lokken.

Ik beloof de heer Van der Ven op zijn andere vragen voor de behandeling van het Belastingplan in deze Kamer te antwoorden. Ik dank hem nogmaals voor zijn suggestie en voor zijn enthousiasme voor de VIA, waarmee wij in elk geval een gezamenlijke hobby hebben.

Mevrouw Sent vraagt naar het verschil tussen het Deense en het Nederlandse model. Wij beogen geen verschil, want wij willen niet in het Finse scenario vervallen maar in het Deense. Dat betekent een zeer zorgvuldig begeleid traject, met aan het eind de verplichting. Pas dan, aan het eind dus, moet het. Dat is het tijdpad dat wij voorstaan. Dat is ook een beetje de Deense les, want daar heeft het tot succes geleid. Het wordt ook door het parlement gecontroleerd. Ik heb dat ook al aangegeven in de richting van mevrouw Prast. Er heeft nooit enige aarzeling bij de Kamer bestaan om de staatssecretaris van Financiën op de operationele aspecten van de Belastingdienst te bevragen. Dat zal altijd zo blijven, of het nu gaat om de BelastingTelefoon of om deze problematiek. In de motie-Omtzigt heeft de Tweede Kamer al afgedwongen dat die Kamer, en dus ook de Eerste Kamer, voor iedere stap wordt geïnformeerd. Dan krijgt men er dus ook de cijfers bij. Dan kan men aangeven dat men iets niet zo fantastisch vindt en vragen of dit of dat nog kan.

Mevrouw **Sent** (PvdA):
Met welke frequentie vindt de monitoring plaats?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Elke stap is weer een experiment in zichzelf. Er zijn altijd weer concrete momenten, zoals het moment van de aangifte of het moment van verzenden van een brief, om te kijken of de berichtenbox wel wordt geraadpleegd en of mensen iets met die informatie doen. Per document heb je een transitie en dan kun je het resultaat binnen één cyclus meten. Dat moet elke keer opnieuw nieuwe informatie opleveren.

Mevrouw Sent vraagt ook meer informatie over de structurele ondersteuning. Ik ben een beetje aan het zoeken naar het detailniveau. De belangrijkste structurele ondersteuning is de hulp bij aangifte, de HUBA. Jaarlijks wordt daar een

half miljoen mensen mee geholpen. In het verlengde daarvan spelen de vangnetpartijen er ook een rol bij. Dat is structureel. Het wordt op een gegeven moment ietsje makkelijker, want het gaat steeds beter in het digitale patroon. De hulp staat echter niet ter discussie. Juist om het digitale deel te ondersteunen, is er ook sprake van extra ondersteuning, zoals de instructie aan de balie en de instructiefilmpjes. BZK heeft een heel programma om de digitalisering te begeleiden en om de mensen die op wat grotere afstand staan, toch over te halen er uiteindelijk aan mee te doen. Daarmee is niet gezegd dat uiteindelijk alle groepen mee kunnen. Er staan een paar groepen in de ministeriële regeling van wie dat minder waarschijnlijk is. Het is ook niet gezegd dat, als je uiteindelijk gedigitaliseerd bent, je je eigen belastingbiljet moet invullen, maar daar hebben wij de HUBA voor. Op papier vinden een heleboel mensen het ook al ontzettend ingewikkeld. Dat blijft zo. Dat veranderen wij niet.

Mevrouw Sent wil iets meer gerustgesteld worden over de veiligheid. Dat is een bredere wens. Die leeft zelfs bij mij, want anders zouden wij op 15 oktober niet met zo'n pilot gaan werken. Ik heb er belang bij de digitale veiligheid en de digitale toegankelijkheid van de Belastingdienst zo goed mogelijk te houden. Als er een fout optreedt bij DigiD, ben ik erg gebaat bij een tweede toegangsmogelijkheid, want anders zouden de belastinginkomsten zelfs kunnen stokken, omdat onze digitale infrastructuur niet op orde is. Daar wordt dus op allerlei manieren aan gewerkt, maar om half-geïnformeerde en ongenuanceerde uitspraken te voorkomen, wil ik dat aan de minister van BZK laten, want hij heeft er een heel programma voor ontworpen. Ik kan dat nu onmogelijk even uit de doeken doen. De Belastingdienst is maar één van de gebruikers, maar wij zijn daar in sterke mate van afhankelijk. Dan ben ik eens met mevrouw Sent.

Ik ben er doorheen, hoewel ik niet iedereen helemaal heb kunnen plezieren.

Mevrouw **Prast** (D66):
Ik kijk nog even naar het wetsvoorstel. In artikel 3a, lid 1 staat dat, in afwijking van de Algemene wet bestuursrecht, in het verkeer tussen belastingplichtige en inhoudingsplichtige een bericht uitsluitend elektronisch wordt verzonden. In lid 2 staat dat bij ministeriële regeling wordt bepaald op welke wijze het elektronisch berichtenverkeer plaatsvindt. Ik heb de staatssecretaris uitgenodigd om die ministeriële regeling te gebruiken voor een grotere flexibiliteit om tegemoet te komen aan de bezwaren die, als ik het zo hoor, breed leven in deze Kamer. Ik vind het jammer dat hij die toezegging niet doet. Ik zou denken dat, als je zo optimistisch bent over de digitale toekomst, je het gebruik van zo'n ministeriële regeling dan omarmt. Dan kun je alleen de mensen die om notificatie hebben gevraagd, zo'n bericht digitaal toesturen. Daarmee kun je laten zien dat je optimisme terecht was.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik heb er van mijn nudgingspecialisten een heel rapport over gekregen, maar ik denk dat dit ook nog wel is terug te vinden in het kader van de gedragseconomie. Een van de lessen die daaruit is getrokken, is dat 80% van het traject moet worden doorlopen met verleiding, het makkelijker maken van de weg die je bewandelt, in tegenstelling tot het wegdoen van brieven. Er is dus een eindstap te maken met de mensen die het zouden kunnen en die geen barrières op hun pad hebben. Op een gegeven moment moet je die toch over een drempel helpen. Dat is de les die wij ook van andere landen leren. Als ik binnen Europa over de grenzen kijk naar wat er voor ons is gedaan — wij zijn niet de eerste — dan is dat de les. Van die les maak ik gebruik. Dat betekent dat ik een individuele opt-out in generieke zin niet kan bieden. Ik kan wel aanbieden om de ministeriële regeling pas aan te zetten, de groepen pas op "digitaal" te zetten, als die groepen uit allerlei metingen, monitoring, onderzoeken en panels er blijk van hebben gegeven er klaar voor te zijn. Dat is was ik in de aanbieding heb. Mevrouw Prast gaat een stap verder. Zij vraagt om een individuele keuze, maar dat kan tot in het oneindige. Daarmee blijft de Belastingdienst een enveloppenfabriek. Wij spugen er momenteel 150 miljoen per jaar uit. Dat is een kleine vrachtwagen per dag maar daar komen wij niet vanaf als wij die weg opgaan. Dat is de ervaring die de Finnen helaas hebben opgedaan.

Mevrouw **Prast** (D66):
Ik dacht eigenlijk dat ik voor een opt-in heb gepleit. Mensen kunnen ervoor kiezen om een notificatie te ontvangen. Als zij dat doen, krijgen zij de berichten digitaal. Kennelijk verwacht de staatssecretaris dat 80% of meer dat doen. Dat hoor ik althans. Mij lijkt dat een heel mooie score voor de Belastingdienst, een mooie besparing.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Dat betekent ten principale wel dat je tot in lengte van jaren aan twee verschillende communicatiekanalen vastzit. Als je een opt-in biedt, is dat een opt-out voor iedereen die niet "in-opt". Dat is pure semantiek. Het bieden van een opt-out betekent dat er om wat voor redenen dan ook altijd mensen zullen zijn die er niet toe komen. Dat betekent dat de Belastingdienst ten principale tot in lengte van jaren een enveloppenfabriek blijft. Dat moeten wij niet doen. Dat betekent dat de papierfabriek blijft en dat wij een duaal systeem blijven hebben. De strategie is er juist op gericht om over te gaan op een kanaal dat voor de hulpbehoevende en de zelfstandige belastingbetaler inherent beter is. Dat doen we heel beheerst en stap voor stap, uitdrukkelijk met medenemen van de lessen die mevrouw Prast hier terecht heeft genoemd. Daarmee had zij volkomen gelijk. De punten die zij noemde, zijn de waarschuwingslichten voor dit traject geweest. Helemaal aan het eind van de rit moeten wij over naar één systeem en moeten we geen enveloppenfabriek blijven.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**:
Ik stel voor om volgende week dinsdag over het wetsvoorstel te stemmen.

Daartoe wordt besloten.